

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu aspek penopang berdirinya suatu bangsa dan satu diantara barometer kemajuan suatu bangsa. Semakin baik sistem pendidikan, maka akan semakin maju pula peradaban bangsa tersebut. Pemerintah Indonesia telah menetapkan pendidikan sebagai salah satu hak dasar dari warga negaranya, sehingga penyelenggaraan pendidikan sudah seharusnya menjadi fokus utama yang harus diperhatikan. Hal ini termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945 pada pasal 31 ayat 1.

“Setiap warga negara berhak mendapat pendidikan.” (*Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat, 2002*).

Pendidikan ibarat sebuah bangunan yang untuk dapat membuatnya kokoh maka harus dibangun di atas pondasi yang kokoh pula. Tentunya, untuk dapat menyelenggarakan sistem pendidikan yang baik, dibutuhkan komponen-komponen penyusun sistem pendidikan yang baik pula sehingga dapat bersinergi dalam suatu interaksi yang positif, konstruktif, dan produktif. Abdurahman & Prasetyo (2016) menjelaskan bahwa komponen dalam sistem pendidikan mencakup tujuan pendidikan, peserta didik, pendidik, materi pelajaran, pendekatan dan metode, media pembelajaran, sumber pembelajaran, serta evaluasi. Seluruh komponen tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi antara satu dengan lainnya.

Proses pembelajaran merupakan inti dari kegiatan belajar mengajar dimana seluruh komponen sistem pendidikan terkumpul dan bersinergi di dalamnya.

Apabila proses pembelajaran bernilai positif maka dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pendidikan yang ada juga bernilai positif, begitu pun sebaliknya. Oleh karena itu, sangat perlu untuk mengetahui seberapa besar nilai positif dari proses pembelajaran yang ada dalam rangka memperbaiki pelayanan kependidikan serta mengarahkan sistem pendidikan ke arah yang lebih baik di masa mendatang. Di antara cara untuk mengetahui nilai positif tersebut adalah dengan mengukur tingkat kepuasan peserta didik atau mahasiswa.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sari (2012), sebesar 55.4% prestasi belajar mahasiswa dipengaruhi oleh kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Hal ini dapat dipahami bahwa apabila mahasiswa sudah merasa puas dengan proses pembelajaran yang telah berlangsung maka tujuan pembelajaran akan semakin mudah untuk dicapai. Penelitian terdahulu lainnya (Paly, 2014) menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berada pada angka 61.29 % dengan salah satu faktor terbesar yang mempengaruhinya adalah terkait dengan strategi pembelajaran, yaitu langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pendidik dan peserta didik sehingga tujuan dari proses pembelajaran dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Isnaini, et al (2015), kompetensi dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa sebesar 70,4% , sedangkan sisanya yaitu 29,6% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain.

Mahasiswa merupakan salah satu *stakeholder* dalam dunia pendidikan sehingga dirasa sangat tepat untuk dijadikan objek penelitian. Hal ini dikarenakan mahasiswa merupakan pihak yang menjalani dan merasakan secara langsung rangkaian pelayanan pendidikan tersebut mulai dari pendaftaran masuk, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), kegiatan akademik, pemberkasan, dan lain sebagainya.

Tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa dapat dijadikan barometer atau acuan untuk melihat sampai sejauh mana penyelenggaraan pendidikan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Richardus Eko Indrajit (2006:149) dalam Sujanto (2016) menjelaskan bahwa elemen atau faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dapat berupa proses pembelajaran, kelancaran administrasi, keramahan pelayanan, kejelasan dan ketaatan peraturan. Di antara faktor-faktor yang ada dapat dikatakan bahwa proses pembelajaran merupakan penentu terbesar bagi kepuasan mahasiswa. Karenanya, proses pembelajaran yang baik serta pelayanan yang optimal akan berdampak positif bagi kepuasan mahasiswa yang mengakibatkan peningkatan loyalitas mahasiswa terhadap kampusnya (Edris & Winahyuningsih, 2012). Hal ini bukan tanpa alasan, Sylvana (2006) mengatakan bahwa faktor kualitas pelayanan pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa itu sendiri. Semakin baik kualitas layanan akademik dan birokrasi yang ada maka akan semakin meningkat pula kepuasan mahasiswa terhadap kampusnya (Sufiyah, 2011).

Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan, dibutuhkan model pengukuran yang tepat sehingga hasil yang didapat nantinya dapat menginterpretasikan data sesuai atau mendekati realitas yang terjadi di lapangan. Model SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan model yang tepat dalam rangka mengukur tingkat pelayanan karena model ini mengklasifikasikan pelayanan jasa ke dalam lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Astuti, 2012). Pengklasifikasian menjadi penting karena akan memudahkan penyedia jasa

layanan untuk dapat memetakan aspek-aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Sugiyono (2015: 25) menjelaskan bahwa suatu masalah harus didasarkan pada studi pendahuluan melalui fakta-fakta empiris (nyata). Oleh karena itu, uji pendahuluan perlu dilakukan sebagai landasan dan untuk memperkuat rumusan masalah terhadap permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada Juli 2019 terhadap mahasiswa aktif Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan angkatan 2015-2018 didapati bahwa sebanyak 50.7% mahasiswa merasa puas dengan proses pembelajaran yang telah berlangsung sedangkan sisanya sebanyak 49.3% merasa tidak puas.

Sebagaimana telah diketahui bahwa uji pendahuluan merupakan langkah awal dalam melakukan penelitian dikarenakan pengujian tersebut dilakukan hanya untuk mendapatkan bayangan secara kasar tentang permasalahan yang akan diteliti. Berdasarkan data awal di atas indikasi yang ada menyatakan bahwa proses pembelajaran sudah berjalan dengan baik, namun perlu diketahui lebih lanjut dan terperinci melalui instrumen yang terukur mengenai seberapa besar tingkat kepuasan yang didapatkan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan terkait proses pembelajaran. Melihat hal tersebut, peneliti tergerak untuk mengangkat penelitian skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta Terhadap Proses Pembelajaran”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang ada yaitu,

1. Apakah proses pembelajaran yang ada sudah sesuai dengan ekspektasi mahasiswa Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta?
2. Apakah metode pembelajaran yang digunakan sudah tepat dan menarik?
3. Apakah media pembelajaran yang digunakan sudah tepat dan menarik?
4. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Teknik Bangunan UNJ terhadap proses pembelajaran yang telah berlangsung?

1.3. Pembatasan Masalah

1. Penelitian difokuskan untuk meneliti mengenai proses pembelajaran pada program studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta.
2. Variabel yang diteliti adalah mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap proses pembelajaran berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.
3. Pengujian dilakukan terhadap mahasiswa aktif dalam program studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta (angkatan 2015-2018).
4. Objek penelitian adalah dosen pada program studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta, tidak termasuk dosen yang terdaftar dalam program studi lain maupun dosen MKU.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada, maka rumusan masalahnya yaitu :
Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa program studi Pendidikan Teknik Bangunan UNJ angkatan 2015-2018 terhadap proses pembelajaran di program studi Pendidikan Teknik Bangunan UNJ?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta terhadap proses pembelajaran di prodi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Negeri Jakarta serta untuk membantu melengkapi data untuk borang akreditasi.

1.6. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Dapat dijadikan acuan dan referensi bagi pihak prodi untuk dapat meningkatkan pelayanannya.
2. Dapat dijadikan sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.
3. Dapat dijadikan sebagai pendukung data borang akreditasi.

