

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan prioritas utama yang mempunyai peranan yang penting bagi perkembangan dan kemajuan bangsa. Umumnya masyarakat beranggapan bahwa dengan memasuki perguruan tinggi, seorang mahasiswa diharapkan dapat mempersiapkan diri untuk menyongsong kehidupannya di masa mendatang untuk meningkatkan taraf hidup ke arah yang lebih sempurna apalagi dalam era globalisasi sekarang ini. Di sisi lain masyarakat juga mempertanyakan tentang kualitas atau mutu pendidikan di Indonesia. Sekarang, Indonesia sebagai negara dengan jumlah SDM terbanyak di Asia Tenggara, termasuk negara yang masih memiliki kualitas pendidikan yang rendah. Kualitas mutu pendidikan yang rendah dapat ditunjukkan dengan rendahnya peringkat mutu pendidikan di Indonesia bila dibandingkan dengan negara-negara lain.

Hal ini tentunya Indonesia akan terus melakukan pembenahan untuk meningkatkan mutu pendidikan. Pendidikan yang bermutu tentunya berkaitan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Hal ini didasarkan realitas bahwa output (keluaran) dari suatu sistem pendidikan adalah sumber daya manusia yang akan digunakan dalam industri dan pembangunan di suatu daerah. Upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan sistem pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan sistem pendidikan yang bermutu.

Peneliti mengambil objek penelitian di program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur karena peneliti bagian dari program studi Magister Manajemen yang sampai saat ini berstatus sebagai mahasiswa aktif. Selain itu, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa atas pelayanan pendidikan yang diberikan di program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur yang selama ini masih terdapat keluhan atau rasa ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima oleh mahasiswa, dengan demikian diharapkan adanya upaya pembenahan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia oleh program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur, dengan cara perbaikan pelayanan pendidikan yang selanjutnya dapat menghasilkan *output* yang bermutu sehingga membawa Indonesia semakin maju dan berkembang.

Peningkatan kualitas pengajaran di perguruan tinggi swasta mendapatkan perhatian yang besar, disamping tuntutan dari para pemakai jasa lulusan pendidikan tinggi yang makin meningkat, masyarakat yang menggunakan jasa pendidikan tinggipun mulai menuntut sesuatu yang lebih, seiring dengan semakin mahalnya biaya pendidikan yang mereka bayarkan. Pada sektor pemerintah (pelayanan publik), negara mengatur standar pelayanan publik untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah. Salah satu cara yang paling efektif dalam menjalin hubungan dengan mahasiswa adalah dengan memberikan pelayanan yang bisa memuaskan mahasiswa atau setiap lembaga pendidikan berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kondisi kualitas pendidikan dipengaruhi oleh

beberapa hal yaitu kurangnya efektivitas para tenaga pengajar (dosen) memberikan pelayanan dalam mengajar, pengembangan staf, ketidakcocokan pengelolaan gedung, kurangnya tersedianya sarana pendukung proses belajar mengajar, lingkungan belajar yang tidak kondusif, serta miskinnya perancangan kurikulum. Selain itu faktor eksternal berupa keadaan ekonomi yang kurang baik juga mempengaruhi kualitas pendidikan.

Pada proses belajar mengajar di lembaga pendidikan yang merupakan salah satu industri pelayanan, mahasiswa sebagai pelanggan internal selalu berharap untuk pelayanan pendidikan yang terbaik dari lembaga pendidikan yang mencakup tentang pelayanan seperti bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dengan demikian perguruan tinggi akan memperhatikan kualitas jasa yang diberikan.

Gresik adalah salah satu kota pendidikan di Indonesia yang tercatat pada tahun 2020 dengan 7 perguruan tingginya, yang sampai saat ini menjadi kota pilihan calon mahasiswa. Sebagai salah satu institusi pendidikan dengan kurang lebih 55 mahasiswa program studi Magister Manajemen yang aktif 2016-2020 berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik (BAA) Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur. Didukung oleh tenaga pengajar yang kompeten di bidangnya dan sarana ruang yang memadai dengan ruang praktek yang lengkap dan nyaman, ruang kelas yang bersih dan lokasi yang strategis mudah dijangkau oleh mahasiswa. Dalam hal ini program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur memiliki komitmen

untuk menghasilkan pendidikan yang bermutu.

Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur dalam mewujudkan komitmen menghasilkan pendidikan yang bermutu masih terus-menerus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam menyajikan layanan pendidikan yang berkualitas yang baik serta memberi kepuasan pengguna layanan pendidikan. Namun bukan hal mudah untuk mewujudkan komitmen tersebut, masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki oleh Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur dalam menyajikan layanan pendidikan kepada penggunanya.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan sebelum menentukan judul dalam penelitian ini, masih terdapat mahasiswa program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur mengalami ketidakpuasan layanan pendidikan yang diinginkan mahasiswa sebagai pengguna layanan pendidikan. Terdapat ketidaksesuaian harapan yang diterima oleh mahasiswa magister manajemen dalam mutu layanan dan realitanya tidak sesuai dengan harapan yang diterima. Hasil ini telah disebar kepada 55 mahasiswa aktif program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur di tahun 2020 mengenai mutu pelayanan pendidikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting untuk mengadakan penelitian tentang pelayanan pendidikan karena dengan pencapaiannya diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna atau mahasiswa. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model *Service Quality* (Studi Kasus di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana analisis mutu pelayanan Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik dengan menggunakan model *Service Quality*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ada, maka dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

Untuk menganalisis mutu layanan Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik dengan menggunakan model *Service Quality*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan dari sudut pandang mahasiswa.
2. Bagi pengajar dan karyawan program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk memperbaiki pelayanan dan mempertahankan hal-hal yang dianggap sudah baik.

3. Bagi mahasiswa program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur, penelitian ini dapat dijadikan salah satu media aspirasi mahasiswa atas pelayanan pendidikan di program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur.
4. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu acuan untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang