

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi nirlaba yang didirikan dengan tujuan untuk melayani kebutuhan mahasiswa dan masyarakat umum akan pendidikan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin. Pelayanan prima yang diberikan kepada mahasiswa berguna untuk menjawab keinginan dan kebutuhan mahasiswa dan juga dapat digunakan sebagai salah satu daya tarik atau keunggulan yang dimiliki oleh institusi untuk menarik calon mahasiswa. Hal ini karena pada dasarnya institusi pendidikan bergerak dalam bidang jasa dimana dalam rangka untuk menarik mahasiswa atau konsumen bukan iklan atau pemasaran yang harus ditingkatkan namun kualitas dari pelayanan tersebut yang menjadi nilai jual bagi institusi. Alma dalam Alma dan Hurriyati (2008:14) menyatakan bahwa dikarenakan persaingan di tingkat perguruan tinggi meningkat tajam maka banyak perguruan tinggi melakukan kegiatan promosi besar-besaran, namun calon mahasiswa tidak bisa dikelabui dengan iklan atau promosi besar-besaran tersebut sebab yang mereka lihat adalah aspek layanan dan kualitas dari institusi yang bersangkutan. Dalam area persaingan tersebut, Duckworth dalam Angell, Heffernan, dan Megicks (2008:239) menyatakan bahwa saat ini institusi pendidikan harus menghadapi dua fakta yaitu *pertama*, mereka sedang berada dalam medan tempur persaingan bagi para mahasiswa dan *kedua*, para mahasiswa merupakan pelanggan mereka.

Kualitas layanan yang diberikan institusi sangat berkaitan erat dengan kepuasan mahasiswa. Kotler dan Keller (2008:180) menyatakan bahwa kepuasan akan tergantung pada mutu produk dan jasa. Layanan yang diberikan oleh institusi dapat berupa sarana dan prasarana misalnya gedung, tersedianya berbagai fasilitas yang dapat membantu pengembangan pengetahuan dan pendidikan mahasiswa, layanan administrasi, maupun penyediaan tenaga-tenaga pengajar (dosen) yang berkompeten di bidangnya masing-masing. Tersedianya gedung sebagai tempat kegiatan belajar mahasiswa yang sesuai dengan standar kelayakan bangunan baik dari segi keamanan, kenyamanan, maupun kebersihan dengan berbagai fasilitasnya

merupakan salah satu aspek yang dapat mendorong terciptanya kepuasan mahasiswa. Aspek non fisik seperti pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi dan para dosen merupakan aspek yang paling berkontribusi bagi kepuasan mahasiswa. Menurut Hurriyati (2008:62) faktor manusia dalam jasa merupakan orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan segala aktivitas perusahaan, dan merupakan faktor yang memegang peranan penting bagi organisasi apapun. Dalam hal ini, faktor manusia memegang peranan penting dalam penyampaian jasa kepada konsumen. Puas atau tidak puas mahasiswa suatu perguruan tinggi bergantung pada keadaan atau situasi pada saat mereka berinteraksi dengan para tenaga administrasi maupun dosen. Tjiptono (2009:62) menyatakan bahwa dalam industri jasa terutama jasa yang tingkat kontak dengan pelanggannya tinggi, sumber daya manusia merupakan elemen vital bauran pemasaran sebab tindakan dan perilaku mereka berpengaruh langsung terhadap keluaran yang diterima pelanggan.

Staf administrasi di suatu institusi perguruan tinggi memiliki peranan yang tidak kalah pentingnya dengan dosen. Staf administrasi berperan dan memiliki fungsi sebagai *front-line* yang juga berhubungan langsung dengan mahasiswa mulai dari proses pendaftaran, memberikan informasi, mendengarkan serta memberi rekomendasi pemecahan masalah administrasi yang dihadapi mahasiswa sampai dengan urusan wisuda jika mahasiswa telah menamatkan studinya. Alma dan Hurriyati (2008:38) menyatakan bahwa staf bagian administrasi sebetulnya merupakan *trade mark* dari perguruan tinggi. Lancar atau tidaknya, ramah atau kasar pelayanan, senyum atau cemberut pegawai yang melayani mahasiswa atau masyarakat, akan sangat berkesan bagi yang menerima pelayanan. Tenaga pengajar atau dosen juga memiliki peranan yang penting bagi pemenuhan kepuasan mahasiswa. Kualitas atau mutu pendidikan sangat dipengaruhi oleh kualifikasi dosen yang bersangkutan yang tercermin pada cara mengajar dosen, tersedianya bahan pelajaran yang berkualitas, serta terlihat pada hasil evaluasi belajar mahasiswa.

Universitas Terbuka (UT) merupakan perguruan tinggi negeri yang menyelenggarakan pendidikan dengan sistem belajar jarak jauh. Penyelenggaraan pendidikan dengan sistem belajar jarak jauh sangat berbeda dengan penyelenggaraan pendidikan secara tatap muka (konvensional). Pada sistem belajar jarak jauh, mahasiswa sebagai peserta didik hanya sedikit sekali berinteraksi secara langsung

(tatap muka) dengan para pendidik serta staf administrasi yang berada di fakultas atau universitas tempat mereka belajar. Hampir sebagian besar interaksi dan komunikasi antara mahasiswa dengan para dosen dan staf administrasi dalam sistem belajar jarak jauh dilakukan dengan menggunakan media-media komunikasi, seperti melalui surat, telepon, email, internet, dan juga teleconference. Dalam proses belajarpun mahasiswa dituntut untuk dapat belajar secara mandiri dengan menggunakan modul, cassette, cd/vcd, serta pembelajaran berbasis online yang memanfaatkan internet. Dalam hal ini, pada sistem pendidikan tinggi jarak jauh proses pengajaran terjadi secara terpisah dari proses belajar maka komunikasi antara tenaga pengajar dan siswa difasilitasi melalui bahan cetak, media elektronik, dan media-media lain.

Sistem belajar di UT menuntut mahasiswa untuk belajar serta dapat menyelesaikan setiap masalah yang berkaitan dengan studinya secara mandiri, namun hal ini tidak berarti UT sebagai penyelenggara pendidikan lepas tangan begitu saja. Paul dalam Peters (2004:102) menyatakan bahwa semua universitas yang menerapkan sistem pendidikan terbuka dan jarak jauh percaya bahwa pada dasarnya mahasiswa dapat belajar dan mencapai sukses di universitas, secara mandiri serta tidak dipengaruhi oleh usia, gender, status ekonomi, domisili, status pekerjaan, dan latar belakang pendidikan sebelumnya apabila mereka diberikan kesempatan dan dilengkapi dengan berbagai macam layanan pendukung. Oleh karena itu, UT melengkapi mahasiswa dengan berbagai layanan pendukung.

Yunus dalam Wahyono, dkk (2004:367) menyatakan bahwa agar dapat menolong dan memfasilitasi mahasiswa, UT menyediakan berbagai macam layanan yaitu layanan informasi, layanan administrasi akademik, layanan perpustakaan, dan layanan akademik. Layanan informasi mencakup penyediaan berbagai informasi yang terkait dengan belajar mahasiswa, layanan administrasi akademik mencakup komponen dan perangkat yang terkait dengan keperluan studi mahasiswa, sedangkan layanan akademik berkaitan dengan bantuan yang diberikan UT kepada mahasiswa dalam menguasai kompetensi mata kuliah dan permasalahan belajar. Layanan akademik mencakup layanan bantuan belajar (tutorial), konseling, dan bimbingan atau konsultasi akademik.

Menurut Yunus dalam Wahyono, dkk, (2004:370) tutorial adalah suatu proses pemberian bantuan dan bimbingan belajar dari seseorang kepada orang lain. Tutorial diupayakan untuk membantu mahasiswa dalam memecahkan berbagai masalah belajar melalui penyediaan tambahan informasi, diskusi, dan kegiatan lain yang dapat meningkatkan motivasi mahasiswa untuk belajar dan menyelesaikan studi. Tutorial yang diberikan kepada mahasiswa UT sangat beragam. Berbagai model tutorial yang ditawarkan dan disediakan oleh UT untuk membantu proses belajar-mengajar dan interaksi antara pengajar dan mahasiswa, meliputi tutorial tatap muka, tutorial tertulis, tutorial melalui radio, dan juga tutorial elektronik yang memanfaatkan teknologi jaringan (internet).

Layanan tutorial tatap muka (TTM) merupakan layanan yang disediakan UT untuk memfasilitasi kebutuhan interaksi secara fisik antara mahasiswa dengan para dosennya. Pemberian layanan kepada mahasiswa termasuk layanan TTM dilakukan melalui Unit Program Belajar Jarak Jauh–Universitas Terbuka (UPBJJ-UT). UPBJJ-UT merupakan perpanjangan tangan atau wakil dari UT pusat yang ada di setiap propinsi. Layanan TTM yang disediakan oleh UPBJJ-UT kepada mahasiswa berkaitan dengan proses TTM mulai dari pendaftaran mahasiswa sampai kepada pelaksanaan TTM, yaitu mencakup penyediaan lokasi dan ruangan tutorial, layanan informasi pelaksanaan TTM ke mahasiswa, ketersediaan tutor yang sesuai dengan mata kuliah. Ketersediaan Buku Materi Pokok (BMP) juga ikut menentukan tingkat partisipasi mahasiswa dalam TTM. TTM diselenggarakan untuk membantu menyelesaikan masalah mahasiswa berkaitan dengan mata kuliah yang sukar dipahaminya. Melalui TTM mahasiswa dapat menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan materi mata kuliah yang sulit atau tidak dimengertinya. Fungsi dosen sebagai tutor dalam pendidikan jarak jauh berbeda dengan fungsi dosen di perguruan tinggi konvensional pada umumnya, yaitu lebih kepada fasilitator dan menjadi pembimbing mahasiswa untuk memahami materi yang sulit dalam suatu proses belajar dan bukan sebagai pengajar yang berfungsi untuk mentransfer ilmu kepada mahasiswa. Pada perguruan tinggi konvensional, kendali berada di tangan dosen mulai dari pemilihan subjek atau topik materi yang akan dibahas, pemilihan literatur, sampai kepada pemilihan model dan media pembelajaran ditentukan oleh dosen. Dosen sebagai pusat ilmu (*teacher centered*). Sedangkan pada pendidikan tinggi dan jarak jauh,

kendali dalam proses belajar berada di tangan mahasiswa. Mahasiswa bebas untuk menentukan materi apa yang akan dipelajari (*student centered*) dan tutor berfungsi sebagai fasilitator saja.

Dalam penyelenggaraannya, layanan TTM ini terselenggara jika ada permintaan dari mahasiswa berkenaan dengan mata kuliah yang menurut anggapan mahasiswa sulit untuk dipahami tanpa bimbingan. Suatu mata kuliah dapat di TTM-kan apabila jumlah mahasiswa yang mengikuti tutorial tersebut berjumlah minimal 7 orang. Syarat jumlah mahasiswa ini berkenaan dengan biaya tutorial yang menjadi tanggungan mahasiswa. Semakin banyak mahasiswa yang mengikuti tutorial maka biaya tutorial yang menjadi tanggungan per mahasiswa semakin kecil. Pelaksanaan TTM dilakukan selama 8 kali pertemuan dalam satu semester dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal pada kalender akademik UT.

UPBJJ-UT Kupang merupakan salah satu UPBJJ-UT yang secara kontinyu memberikan layanan bantuan belajar TTM kepada mahasiswa. UPBJJ-UT Kupang secara karakteristik geografis berbeda dengan UPBJJ-UT lainnya. UPBJJ-UT Kupang yang berlokasi di Kota Kupang, merupakan UPBJJ-UT yang dari aspek geografis jangkauan layanannya tidak hanya terbatas di Pulau Timor saja tetapi meliputi seluruh kepulauan yang masuk dalam wilayah Propinsi NTT. Jauhnya medan jangkauan layanan UPBJJ-UT Kupang mempengaruhi kualitas layanan kepada mahasiswa. Kualitas layanan yang diberikan dirasakan oleh mahasiswa sangat bervariasi, tergantung pada kemudahan akses informasi, transportasi, serta kondisi dan keadaan daerah atau pulau dilaksanakannya TTM.

Dari laporan hasil monitoring pelaksanaan TTM di 17 kelompok belajar di UPBJJ-UT Kupang untuk semester 2009.1 dan 2009.2, didapatkan beberapa temuan masalah dalam pelaksanaan tutorial, yaitu :

1. Tingkat kehadiran mahasiswa pada pertemuan pertama dan kedua untuk beberapa lokasi tutorial masih kurang dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan informasi mengenai tutorial tidak sampai kepada mahasiswa. Tidak sampainya informasi kepada mahasiswa terjadi karena kurangnya dan keterbatasan sarana komunikasi yang digunakan.

2. Rendahnya partisipasi dan kesiapan dari mahasiswa dalam proses tutorial disebabkan karena buku materi pokok (BMP) atau modul baru diterima pada saat pelaksanaan tutorial.
3. Cara penyampaian materi tutor yang monoton dan tidak disertai dukungan media komunikasi menyebabkan mahasiswa menjadi jenuh dan mengalami kesulitan dalam pemahaman materi.

Puas atau tidaknya mahasiswa akan layanan yang diterimanya baik itu layanan administrasi, informasi, akademik termasuk layanan tutorial, tidak terlepas dari layanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT maupun para dosen yang berinteraksi dengan mahasiswa tersebut. Pegawai UPBJJ-UT berperan penting dalam melayani mahasiswa karena sistem di UT mensyaratkan setiap layanan kepada mahasiswa baik itu layanan administrasi maupun layanan yang berhubungan dengan bantuan belajar dilakukan melalui UPBJJ-UT. Ujung tombak pemberian layanan kepada mahasiswa adalah UPBJJ-UT. Oleh karena UPBJJ-UT berperan penting dalam melayani mahasiswa maka para staf yang berada di UPBJJ-UT dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada mahasiswa. Pemberian layanan yang maksimal kepada mahasiswa diharapkan dapat mendorong terciptanya kepuasan mahasiswa.

1.2 Perumusan Masalah

Ketidakhadiran mahasiswa pada pertemuan pertama dan kedua kegiatan TTM, tidak sampainya Buku Materi Pokok (BMP) di tangan mahasiswa sebelum dimulainya kegiatan tutorial, serta tidak tersedianya media komunikasi dalam proses tutorial diduga mempengaruhi rasa puas atau tidak puas mahasiswa akan pelaksanaan kegiatan TTM. Rasa puas atau tidak puas ini untuk sementara dianggap dipengaruhi oleh layanan yang diberikan oleh pegawai UPBJJ-UT Kupang dan tutor kepada mahasiswa. Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa, maka perlu untuk melihat tanggapan atau persepsi dari mahasiswa. Dengan mengetahui penilaian mahasiswa atas layanan yang disajikan maka UT dengan sendirinya mengetahui apakah layanan yang diberikan kepada mahasiswa dapat menjawab harapan serta keinginan mahasiswa atau tidak. Hal ini berguna untuk mengevaluasi kinerja layanan dari para pegawainya sehingga pada akhirnya

kualitas layanan dapat ditingkatkan dan dapat memenuhi keinginan dan harapan dari mahasiswa.

Beranjak dari dugaan awal tersebut maka penelitian ini akan membahas mengenai kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) secara umum melalui analisis gap antara kualitas layanan TTM yang diharapkan (*expected service*) dengan yang dirasakan oleh mahasiswa (*perceived service*). Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana kualitas layanan tutorial tatap muka (TTM) di UPBJJ-UT Kupang berdasarkan analisis gap 5?
2. Apa prioritas saran perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa akan layanan TTM?

1.3. Tujuan dan Signifikansi Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas layanan TTM secara umum di UPBJJ-UT Kupang berdasarkan analisis gap 5.
2. Aspek-aspek layanan TTM yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kualitas layanan kepada mahasiswa.

1.3.2 Signifikansi Penelitian

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjelaskan mengenai kualitas layanan TTM secara umum di UPBJJ-UT Kupang di mana hasil temuan dalam penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yang besar dan dapat menjadi masukan bagi pihak UT sebagai penyelenggara pendidikan dalam meningkatkan kualitas layanan TTM. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai masukan bagi UT dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan layanan kepada mahasiswa di masa mendatang.

Secara Akademis, penelitian ini berguna dalam pengembangan teori-teori serta dapat digunakan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa.

1.4 Sistematika Penulisan

Proposal Tesis ini disusun dalam lima bab dan ditulis dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi uraian mengenai berbagai konsep yang terkait dengan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Bab ini juga memuat kerangka pemikiran, serta model analisis yang mendasari penelitian ini.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang pendekatan yang digunakan dalam penelitian, jenis atau tipe penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional dari setiap variabel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data yang digunakan, serta instrumen penelitian.

BAB IV : Gambaran Umum Obyek Penelitian

Bab ini berisi gambaran umum dari Universitas Terbuka dan Unit Program Belajar Jarak Jauh-UT, terutama mengenai penyelenggaraan tutorial tatap muka (TTM).

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi analisis data yang didapat dari hasil kuesioner yang diolah dengan berpedoman pada teori-teori yang terkait sehingga diperoleh jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dituliskan pada Bab I.

BAB VI : Simpulan dan Saran

Bab ini berisi simpulan dan saran dari hasil analisis yang dilakukan sebagai jawaban dari pertanyaan dalam penelitian ini.