

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Peran Pendidikan di era globalisasi seperti sekarang ini sangatlah penting dan persaingan dalam dunia pendidikan di perguruan tinggi dewasa ini semakin berat. Setiap perguruan tinggi dituntut untuk memiliki suatu nilai tambah untuk bisa memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain dan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi dan menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu.

Pendidikan bagi bangsa merupakan wahana untuk membangun sumber daya manusia menuju era globalisasi yang penuh tantangan. Berkaitan dengan hal tersebut sangat disadari bahwa pendidikan merupakan fundamen bagi suatu bangsa, oleh karena itu kegiatan pendidikan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki abad millennium ketiga ini. Inkeles dan Smith (1995) yang dikutip oleh Kuncoro (2007) menyebutkan bahwa pendidikan merupakan alat yang paling efektif untuk mengubah manusia, dampak pendidikan dalam pembentukan kualitas manusia dua atau tiga kali lebih kuat bila dibandingkan dengan yang lain.

Ada dua tantangan eksternal yang lain bagi perguruan tinggi Indonesia yang dikutip dari Prabowo (2009) dalam orasi ilmiahnya yaitu (1) globalisasi pendidikan dan (2) dampak kemajuan teknologi informasi dan komunikasi berupa revolusi informasi. Semakin terbukanya globalisasi pendidikan, kemudahan belajar di perguruan tinggi luar negeri menjadikan alternative utama bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pendidikan tinggi yang berkualitas. Dua tantangan di atas semakin menunjukkan bahwa kita harus memahami perubahan peta persaingan dalam menyelenggaraan pendidikan

tinggi yang bermutu sehingga kita tidak menjadi pemain kelas dua atau bahkan tidak diperhitungkan.

Pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi memang tidak tinggal diam, dalam Kebijakan Pengembangan Pendidikan Tinggi 2009, ada 3 hal penting yang akan dilakukan, yaitu (1) Pemerataan dan perluasan akses, (2) Peningkatan Mutu, Relevansi dan Daya Saing dan (3) Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik. Ketiga hal diatas tidak dapat dibebankan kepada pemerintah saja, justru masing – masing perguruan tinggi harus mengambil inisiatif stratejik membangun dan mengembangkan diri.

Pada tingkat perguruan tinggi penetapan kualitas menurut Prabowo (2009) merupakan upaya yang sangat penting dan utama karena kualitas hasil pendidikan akan menentukan kelangsungan hidup suatu perguruan tinggi tersebut. Penetapan kualitas merupakan hal yang sulit karena (1) pendidikan tinggi selalu berhadapan dengan sejumlah pihak yang berkepentingan yang masing masing berhak mempunyai pendapat dalam penetapan kualitas, jadi ukuran kualitas harus dapat memberikan keyakinan kepada semua stakeholder pendidikan untuk bersama-sama mencapai dan meningkatkannya, (2) sumber daya perguruan tinggi yang terbatas terutama sumberdaya manusia yang merupakan persyaratan penting dalam upaya meningkatkan kualitas perguruan tinggi, (3) penyelenggaraan perguruan tinggi selalu terkait dan tergantung pada lingkungan dan masyarakat sekitarnya ini mengakibatkan bahwa tata nilai, norma, perundangan dan peraturan yang menjadi rambu-rambu dan memandu perkembangan masyarakat yang selalu harus diperhatikan dan menjadi acuan dalam pengelolaan perguruan tinggi, (4) kualitas selain bersifat dinamis juga global, artinya ukuran-ukuran internal milik perguruan tinggi haruslah sejalan dengan ukuran yang berkembang di masyarakat baik sebagai pengguna jasa pendidikan maupun sebagai pemakai.

Menurut Suntoko (2003) yang dikutip oleh Kuncoro (2007), secara nasional tantangan perguruan tinggi ke depan secara aktual dapat dilihat sebagai berikut : (1) Bahwa untuk bisa tetap sustainable, perguruan tinggi perlu mengembangkan kerja sama

secara sinergis dengan dunia industry dan Pemerintah, (2) Otonomi daerah perlu dijadikan peluang dengan menciptakan inovasi pendidikan tinggi yang bermuatan lokal dengan orientasi global, (3) Pengembangan perguruan tinggi tidak lagi terpaku pada focus keilmuan namun sudah melebar dalam kontekstual secara sektoral, (4) Pemerintah semakin menurunkan peran finansialnya dalam menyelenggarakan pendidikan tinggi, (5) Masuknya perguruan tinggi asing ke Indonesia sebagai dampak globalisasi sudah tidak dapat dibendung lagi, sementara industri akan semakin mudah mencari employee yang berkualitas.

Keadaan persaingan yang cukup kompetitif diantara perguruan tinggi dilihat dari tabel 1.1 yaitu jumlah Perguruan Tinggi Swasta dan Negeri di DKI Jakarta, menuntut lembaga pendidikan harus memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan.

Tabel 1.1 Jumlah Perguruan /Tinggi Swasta dan Negeri di DKI Jakarta (EPSBed)

Universitas	Jakarta					Total
	Barat	Pusat	Selatan	Timur	Utara	
Perguruan tinggi negeri	8	5	21	13	3	50
Perguruan tinggi swasta	182	247	398	165	48	1040
Total	190	252	419	178	51	1090

Sumber dari Evaluasi Program Studi berbasis Evaluasi Diri (EPSBED)

Tantangan sebuah organisasi saat ini menurut Prabowo (2009) adalah bagaimana mendapatkan keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Berdasarkan hal ini untuk mendapatkan kondisi keunggulan bersaing yang berkelanjutan maka perguruan tinggi harus mampu menciptakan keunggulan yang unik, tidak mudah atau tidak dapat diduplikasi oleh pesaing dan mampu diterapkan secara tepat pada saat dibutuhkan. Keunggulan yang unik tidak hanya atas produk pendidikan saja tapi juga atas layanan pendidikan yang mampu memberikan tingkat pengalaman yang luar biasa.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis yang dikutip dari Halim, et al (2000) dalam Rahadi (2007). Menurut Wilkinson dan Cerullo (1997) dalam Rahadi (2007) peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer.

Teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan dan akurat. Menurut Mc. Farlan (1983), Rockart (1998) dalam Nur Indriantoro (2000) dan Syam (1999) penerapan teknologi informasi bagi perusahaan mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan bersaing. Selanjutnya Downing (1993), Trisnawati (1998), Syam (1999) juga menyebutkan bahwa saat ini teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan dasar bagi setiap perusahaan terutama dalam menjalankan segala aspek aktifitas organisasi.

Pengembangan sistem informasi menurut Oswari (2008) dan Andriansyah (2008) dalam pengembangan sistem informasi melalui pemahaman pengguna sistem dan kualitas sistem merupakan sebuah keputusan yang sangat strategis. Selain menyangkut investasi yang cukup besar, terdapat banyak faktor lain yang harus dipertimbangkan. Kompleksitas sistem bukanlah merupakan jaminan perbaikan kinerja, bahkan dapat menjadi kontraproduktif jika dalam tahapan implementasi ternyata tidak didukung dengan kesiapan sumber daya manusia yang dikuasai oleh organisasi.

Menurut Hedwig & Polla (2006) dalam lingkup pendidikan tinggi yang dimaksud dengan penjaminan mutu adalah pelayanan jasa yang diberikan oleh perguruan tinggi terhadap stakeholder, yang terdiri dari mahasiswa, alumni, pengguna lulusan atau dunia industri, dan orang tua mahasiswa. Stakeholder akan menyebutkan aspek apa saja yang dinilai dalam menentukan mutu perguruan tinggi tersebut yaitu materi perkuliahan dan kurikulum, proses perkuliahan yang sesuai, kompetensi dosen yang sesuai, sarana dan

prasarana yang menunjang jalannya proses pembelajaran, sehingga perguruan tinggi mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi harus melakukan antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek yang dimiliki. Karena sangat penting didalam pendidikan dan industri jasa maka dari itu diperlukan layanan prima yang merupakan salah satu strategi dalam memberikan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam persaingan industri jasa dan pendidikan. Keberhasilan Perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa Universitas Bina Nusantara. Persaingan inilah yang membuat Universitas Bina Nusantara harus melakukan terobosan - terobosan dalam meningkatkan kualitas layanan. Kesuksesan dan kemajuan dari suatu Perguruan tinggi juga dapat dilihat dari mutu layanan dari perguruan tinggi tersebut.

Salah satu terobosan yang ada di Univeristas Bina Nusantara adalah dengan adanya sistem informasi perkuliahan (SISKUL) yang merupakan sistem informasi terpadu yang baik bagi mahasiswa. Sistem informasi perkuliahan ini menghasilkan informasi yang cepat, tepat, lengkap dan akurat dalam rangka mendukung kegiatan administratif pelaksanaan operasional perkuliahan.

Fathoni (2009) dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika bulan November yang diadakan di Pulau Bali mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perguruan tinggi. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang Subbiro Perkuliahan dan Ujian sebagai penyedia layanan melainkan berdasarkan sudut pandang mahasiswa.

Sudut pandang mahasiswa terhadap kualitas layanan merupakan penilaian yang menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Mahasiswa yang menikmati dan yang menentukan kualitas layanan dari Subbiro Perkuliahan dan Ujian tersebut.

Menurut Eko Indrajit (2006) yang dikutip oleh Prabowo (2009), ada 7 peran teknologi informasi dan komunikasi diinstitusi pendidikan, yaitu sebagai (1) source of knowledge, (2) learning tools and devices, (3) skill and competencies, (4) transformation enables, (5) integrated administration system, (6) decision support system, dan (7) core infrastruktur. Tidak semua peran tersebut diimplementasikan di perguruan tinggi bergantung dari komitmen perguruan tinggi, terutama jika terkait dengan penyediaan dana investasi.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Setiap Perguruan tinggi berusaha untuk mengoptimalkan kualitas dari layanan yang dimiliki oleh Perguruan tinggi khususnya Subbiro Perkuliahan dan Ujian dengan harapan mahasiswa akan merasa nyaman.

Kualitas dari layanan Subbiro Perkuliahan dan Ujian tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan dari sistem pendukungnya yaitu aplikasi sistem informasi perkuliahan (SISKUL). Disini Subbiro Perkuliahan dan Ujian ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam sistem informasi perkuliahan terhadap kepuasan mahasiswa dan untuk meningkatkan layanan yang berkualitas.

## **1.3. Pentingnya Research**

Hasil dari research ini diharapkan dapat memberikan masukan pada Universitas Bina Nusantara khususnya Subbiro Perkuliahan dan Ujian agar dapat menentukan solusi

apa yang tepat dalam meningkatkan layanan yang berkualitas dari pengguna sistem informasi perkuliahan (SISKUL) terhadap kepuasan Mahasiswa.

Tabel 1.2 Jumlah mahasiswa aktif

<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>	<b>Jurusan</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
Sistem Komputer	265	Manajemen	1638
Sistem Informasi	4047	Akuntansi	1147
Komputerisasi Akuntansi	1260	Hotel Manajemen	144
Teknik Informatika	5002	Sastra Inggris	412
Sistem Informasi Ekstensi Astra	109	Sastra Jepang	304
Teknik Industri	285	Sastra Mandarin	402
Teknik Sipil	84	Psikologi	300
Arsitektur	213	Desain Komunikasi Visual	1341
Teknik Industri Ekstensi Astra	107	Desain Interior	101
Komunikasi Pemasaran	1122	Sistem Informasi dan Manajemen	377
Teknik Informatika dan Matematika	180	Sistem Informasi dan Teknik Industri	86
Sistem Informasi dan Akuntansi	266	Teknik Informatika dan Statistika	61
Manajemen dan Teknik Industri	40		
<b>TOTAL</b>	<b>12980</b>	<b>TOTAL</b>	<b>6313</b>
<b>GRANDTOTAL</b>			<b><u>19293</u></b>

Sumber dari Sistem Informasi Perkuliahan dan Ujian periode Genap 2009/2010

## 1.4. Tujuan Dan Manfaat

Tujuan yang akan dicapai dalam research ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja dalam aplikasi Sistem Informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari karakteristik informasi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja dalam layanan unit subbiro Perkuliahan dan Ujian yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari karakteristik layanan.

Manfaatnya dari research ini adalah :

1. Sebagai bahan acuan pertimbangan bagi pimpinan pihak Universitas Bina Nusantara dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas operasional layanan yang berkualitas.
2. Sebagai bahan acuan bagi Subbiro Perkuliahan dan Ujian Universitas Bina Nusantara dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang berkualitas.
3. Sebagai bahan acuan bagi Univeristas Bina Nusantara untuk mampu bersaing di era globalisasi dan menghasilkan profit yang lebih besar.

## 1.5. Ruang Lingkup

Lingkup pada research ini hanya difokuskan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang berpengaruh pada Sistem Informasi Perkuliahan dalam meningkatkan layanan yang berkualitas, Bagian yang akan ditinjau dari penelitian ini adalah :

1. Faktor-faktor apa saja dalam aplikasi Sistem Informasi Perkuliahan dan Ujian yang berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa.
2. Faktor-faktor apa saja dalam layanan Subbiro Perkuliahan dan Ujian yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.



Pengambilan data ini dibatasi untuk mengetahui faktor faktor apa dalam aplikasi Sistem Informasi Perkuliahan yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa ditinjau dari karakteristik informasi dan faktor faktor apa saja yang berpengaruh dalam layanan terhadap kepuasan mahasiswa yang ditinjau dari karakteristik layanan yang berdasarkan dari kuesioner yang diambil dari mahasiswa yang aktif. Hal ini dikarenakan ada beberapa informasi berupa data data yang valid tidak bisa diperoleh karena merupakan data yang bersifat rahasia.