

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyaknya perguruan tinggi yang bermunculan meningkatkan persaingan antar perguruan tinggi. Persaingan antar perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta ditambah masuknya perguruan tinggi asing sebetulnya merangsang para pengelola untuk meningkatkan mutu pendidikan. Tentu saja, akibat persaingan itu akan ada perguruan tinggi yang mampu meningkatkan mutu pendidikan dan bertambah peminat memasukinya, sebaliknya ada kemungkinan perguruan tinggi yang tidak berhasil menarik minat calon mahasiswa baru, dan terpaksa ditutup.¹ Untuk meningkatkan daya saingnya perguruan tinggi harus berusaha memenuhi apa yang diharapkan oleh mahasiswa, sehingga memberikan kepuasan kepada mereka. Ada beberapa kemungkinan harapan seseorang pada waktu memutuskan kuliah disuatu perguruan tinggi, mulai dari sekedar asal dapat menjadi mahasiswa, agar dapat mencapai cita-cita, agar cepat mendapat pekerjaan, ikut-ikutan kawan dan lain sebagainya. Perguruan tinggi harus menjawab harapan mahasiswa yang berhubungan dengan fungsi pokok sebagai penyelenggara pendidikan tinggi. Harapan mahasiswa untuk mendapatkan pendidikan yang bernutu, harapan bahwa dosen yang akan mengajar mempunyai kualifikasi yang dapat diandalkan, harapan akan dapat menggunakan fasilitas belajar yang memenuhi standar, harapan akan mendapatkan

¹ H. Mailangkai, dalam *Persaingan Antar Perguruan Tinggi Merangsang Peningkatan Mutu*, Suara Peubaharuaa, Sabtu, 20 November 1999

pelayanan dan situasi kondusif untuk menimba ilmu, harapan bahwa setelah kuliah selesai akan segera mendapatkan pekerjaan yang terhormat, harapan untuk dapat menjadi pengusaha yang handal. Merupakan kewajiban perguruan tinggi untuk berusaha memenuhi harapan tersebut. Dengan kata lain sebagai penyelenggara jasa pendidikan, suatu perguruan tinggi harus berusaha memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa. Perguruan tinggi harus mengenali hal-hal mana yang dianggap penting yang diharapkan akan diperoleh oleh mahasiswanya, sehingga peningkatan dan waktu ke waktu dapat diupayakan untuk meningkatkan mutu yang diharapkan. Tanpa peningkatan mutu yang berarti, suatu perguruan tinggi dapat kehilangan daya tariknya, dan akan kalah dalam persaingan dengan perguruan tinggi lainnya. Perguruan tinggi perlu mengadakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pendidikan yang selama ini dijalankan, apakah sudah memenuhi harapan para mahasiswa, ataukah masih di bawah harapan mahasiswanya. Hasil evaluasi akan dapat membantu pimpinan perguruan tinggi untuk mengadakan perbaikan-perbaikan, atau mempertahankan apa yang sudah baik dan dengan demikian harapan mahasiswa akan semakin dapat dipenuhi.

Kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa berhubungan dengan kesesuaian antara apa yang diharapkan oleh mahasiswa dengan apa yang diberikan oleh perguruan tinggi. Kepuasan terjadi apabila apa yang diharapkan, apa yang dipandang penting oleh mahasiswa dapat dipenuhi oleh perguruan tinggi, sedangkan ketidakpuasan mahasiswa akan terjadi apabila hal-hal yang diharapkannya, apa yang dipandang penting tidak dapat dipenuhi oleh perguruan tinggi. Kepuasan dan ketidakpuasan mahasiswa merupakan kesesuaian atau perbedaan antara harapan