

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dalam rangka meningkatkan akreditasi Universitas Siliwangi, berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas informasi perkuliahan sedang diselenggarakan sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Mahasiswa sebagai konsumen jasa dalam Perguruan Tinggi tentunya untuk memilih melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi di suatu Perguruan Negeri atau swasta salah satu alasan yang menarik minat adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perguruan Tinggi (Febrianti, 2019).

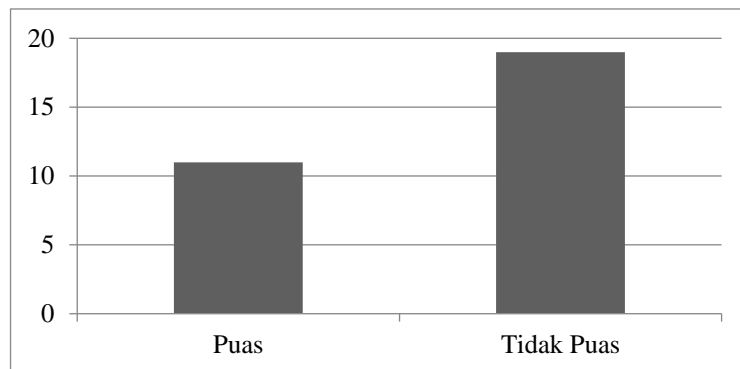
Kualitas informasi perkuliahan sangat menunjang dalam kegiatan belajar-mengajar di kampus. Pengguna kualitas informasi perkuliahan di lingkungan perguruan tinggi sangat tinggi. Untuk menjamin informasi yang disampaikan tepat sasaran sehingga dibutuhkan jaminan kualitas akses dan sistem yang memadai. Kualitas informasi perkuliahan akhir-akhir ini menjadi suatu penilaian khusus untuk kegiatan akreditasi maupun kelangsungan kegiatan belajar mengajar suatu institusi pendidikan. Dengan dibangunnya kualitas informasi perkuliahan memudahkan mahasiswa, dosen dan karyawan untuk menjalankan tugasnya sehari-hari.

Keberhasilan suatu sistem sangat dipengaruhi oleh keputusan yang diambil oleh pengambil kebijakan perguruan tinggi. Dalam pembentukan arah sistem pengambil kebijakan sangat berperan bagi keberlangsungan sistem yang dijalankan dari segi desain, struktur dan infrastruktur. Pembangunan organisasi dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi terjadi sangat cepat sekali. Pertumbuhan infrastruktur menjadi sangat penting namun tidak sesuai dengan strategi organisasi. Sehingga risiko yang harus ditanggung menjadi lebih besar daripada manfaat yang diperoleh. Organisasi akan terus meningkatkan pengeluarannya ke dalam teknologi informasi (TI). Anggaran TI akan terus meningkat meskipun mengalami penurunan nilai tambah (Santi, 2020).

Sarana dan prasarana yang maksimal akan berpengaruh pada proses pembelajaran yang diharapkan lebih efektif dan efisien. Standar Nasional Pendidikan Tinggi dalam aturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi No. 44 2015 Pasal 31 kualifikasi minimal syarat sarana dan prasarana sesuai keperluan proses dan isi pembelajaran dalam upaya pencapaian pembelajaran. Dari ketetapan pemerintah maka semua universitas yang ada di Indonesia harus mengikuti peraturan pemerintah.

Menurut (Yama, 2016) sarana dan prasarana pendidikan merupakan semua benda yang bergerak atau tidak bergerak, yang digunakan dalam saat pengajaran berlangsung. Semua satuan sebuah pendidikan wajib mempunyai sarana mencakup peralatan pendidikan, perabotan pendidikan, dan media pendidikan serta sumber belajar lainnya yang dibutuhkan dalam membantu prosedur belajar mengajar yang beraturan (Prastyawan, 2016). Semua bahan, peralatan, perabotan ketika digunakan saat pengajaran di Kampus Perguruan Tinggi untuk prasarana pendidikan yakni kelengkapan dasar suatu perangkat yang digunakan saat pengajaran di Kampus Perguruan Tinggi, (Megasari, 2014), adapun (Sari, 2015) berpendapat bahwa prasarana dikategorikan ada dua macam yakni, prasarana secara langsung dan prasarana secara tidak langsung, prasarana secara langsung yakni dipergunakan saat pengajaran dalam membantu pembelajaran di dalam kelas ataupun di luar ruang kelas sedangkan prasarana secara tidak langsung yakni tidak dipergunakan pada saat pengajaran, contoh ruang guru, ruang pimpinan, tempat beribadah, tata usaha, gudang, tempat bermain dan olahraga serta lahan parkir motor.

Selanjutnya berdasarkan pra survei terhadap 30 Mahasiswa Jalur SNBP Universitas Siliwangi Angkatan 2023 akan kepuasan yang dirasakannya:



**Gambar 1**  
**Pra Survei Kepuasan Mahasiswa Universitas Siliwangi**

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa terdapat 19 mahasiswa yang menjawab tidak puas, hal ini disebabkan karena banyak sekali gangguan sistem informasi yang dibutuhkan khususnya mengenai perkuliahan. Juga fasilitas WiFi kampus yang lambat akibat banyaknya pengguna WiFi yang memakai bersamaan sehingga masih belum bisa menampung jumlah mahasiswa untuk menggunakan WiFi kampus. Selain itu sistem informasi sering kali mengalami gangguan dan *error*, hal ini menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa akan komponen tersebut.

Bagi mahasiswa dan dosen sangat membantu untuk mencari berbagai sumber informasi untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Dengan adanya internet kegiatan belajar menjadi tidak dibatasi lagi karena bisa melakukan akses ke berbagai penelitian dan perkembangan ilmu terbaru. Kehadiran kualitas informasi perkuliahan diharapkan untuk bisa selalu dikembangkan mengikuti perkembangan dinamika dunia pendidikan. Dinamika dunia perguruan tinggi juga harus diikuti dengan sistem yang tepat untuk mendukung kemandirian, kreativitas dan inovasi mahasiswa. Pembentukan mahasiswa yang mandiri, kreatif dan inovatif sangat diharapkan oleh seluruh perguruan tinggi sebagai *output* mahasiswanya.

Jumlah mahasiswa per-angkatan setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan sehingga perlu dievaluasi apakah dalam setiap peningkatan jumlah

mahasiswa tersebut selalu diimbangi peningkatan fasilitas yang memadai, seperti kapasitas ruangan kelas ataupun ruangan lainnya sebagai tempat untuk menunjang kegiatan pembelajaran sesuai dengan bidang kajian ilmu di tiap jurusannya masing-masing misalnya laboratorium, kualitas jaringan internet yang disediakan agar bisa mendukung kegiatan belajar mengajar sesuai dengan perkembangan zaman yang memerlukan kecepatan teknologi internet sehingga memiliki daya saing, kapasitas fasilitas publik yang tersedia mampu menampung banyaknya mahasiswa, berbagai fasilitas peralatan yang digunakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran, dan berbagai macam layanan lainnya yang disediakan agar mendukung segala aktivitas yang ada di dalam universitas. Dalam hal ini sehingga perlu tindakan penilaian bagaimana hal tersebut bisa memenuhi harapan mahasiswa demi kelancaran selama masa studi.

Kualitas informasi perkuliahan dan sarana prasarana mampu mempengaruhi kepuasan mahasiswa, semakin baik fungsi ketiga komponen tersebut maka akan meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Siliwangi. Kepuasan terhadap pelayanan perkuliahan dan sarana prasarana merupakan hal yang perlu diperhatikan demi mencapai layanan yang berkualitas yang menjamin kepuasan mahasiswa sebagai salah satu pengambil keputusan utama dalam organisasi jasa pendidikan. Mahasiswa dapat dianggap sebagai konsumen dalam konteks ekonomi pendidikan karena mereka mengonsumsi layanan pendidikan tinggi. Sebagai konsumen, mahasiswa memiliki beberapa peran dan hak sebagai konsumen dalam sistem pendidikan tinggi. Mahasiswa memiliki hak untuk memilih perguruan tinggi atau universitas yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pendidikan mereka. Mahasiswa sebagai konsumen dalam pendidikan tinggi juga memicu beberapa debat. Beberapa orang berpendapat bahwa fokus pada konsep konsumen dapat merendahkan nilai-nilai pendidikan dan mengabaikan aspek-aspek non-ekonomis dari pembelajaran. Namun, pengakuan peran mahasiswa sebagai konsumen tetap relevan dalam upaya meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pendidikan tinggi.

Berdasarkan latar belakang di atas mengenai adanya penurunan maka penulis tertarik untuk meneliti di lingkungan pendidikan Universitas Siliwangi

dengan judul “**PENGARUH KUALITAS INFORMASI PERKULIAHAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jalur SNBP Universitas Siliwangi Angkatan 2023)**”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Informasi Perkuliahan terhadap Kepuasan Mahasiswa?
2. Bagaimana Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa?
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Informasi Perkuliahan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh Kualitas Informasi Perkuliahan terhadap Kepuasan Mahasiswa.
2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa.
3. Pengaruh Kualitas Informasi Perkuliahan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Mahasiswa.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan wawasan dan pengalaman yang berharga dalam mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah. Selain itu, penulis juga berharap dapat membantu dalam memahami lebih baik aspek kepuasan mahasiswa di dunia pendidikan.

2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa diharapkan akan mendapatkan pengetahuan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mereka di lingkungan pendidikan. Hasil penelitian ini dapat memberikan panduan tentang bagaimana meminimalisir penurunan kepuasan mahasiswa di kampus.

3. Bagi Jurusan Pendidikan Ekonomi

Jurusan Pendidikan Ekonomi diharapkan akan mendapatkan manfaat dari hasil penelitian ini sebagai sumber referensi ilmu pengetahuan. Hasil penelitian dapat menjadi kontribusi dalam memperkaya pemahaman mahasiswa dalam bidang Pendidikan Ekonomi khususnya mata kuliah Ekonomi Pendidikan.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi sebagai bahan informasi yang berguna bagi peneliti dan pihak lain yang berminat untuk mengembangkan pemahaman tentang masalah yang sama atau serupa. Informasi ini dapat membantu dalam merancang solusi dan kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa di berbagai konteks pendidikan.