**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan faktor utama dalam pembentukan pribadi manusia, pendidikan sangat berperan dalam membentuk baik buruknya pribadi manusia menurut ukuran normative. Menyadari hal tersebut pemerintah sangat serius dalam menangani bidang pendidikan, sebab dengan sistem pendidikan yang baik di harapkan muncul generasi bangsa yang berkualitas dan mampu menyesuaikan diri untuk hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Perkembangan zaman yang begitu cepat menyebabkan dunia pendidikan menghadapi tantangan yang amat berat, dimana semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu dan mampu bersaing di era global. Sejalan dengan hal tersebut, perguruan tinggi sebagai lembaga yang menyelenggarakan pendidikan tinggi mempunyai tanggung jawab dalam menyiapkan sebagian besar lulusannya untuk menjadi lulusan yang berkualitas, yaitu profesional dan kompeten. Hal ini pun tertuang dalam Peraturan Akademik Universitas Negeri Makassar (20010: 218) yaitu:

Pasal 1 ayat (1) Universitas Negeri Makassar adalah lembaga pendidikan tinggi dalam lingkungan Departemen Pendidikan Nasional yang menyelenggarakan program pendidikan akademik dan/atau profesional dalam bidang ilmu, meliputi: Penciptaan, penerapan, dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian.

Di era kehidupan yang penuh dengan persaingan ini, salah satu tantangan penting yang dihadapi perguruan tinggi adalah bagaimana mengelola sebuah mutu pembelajaran. Perguruan tinggi harus berbenah diri, sebab perguruan tinggi yang tidak bermutu akan tergilas secara alami oleh zaman yang menuntut adanya peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Masyarakat ke depan akan memiliki banyak pilihan perguruan tinggi yang memiliki mutu pembelajaran yang baik.

Keberhasilan fakultas sebagai unit kerja dalam perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pembelajaran yang diberikan, dimana pembelajaran yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna jasa, dalam hal ini adalah mahasiswa. Dimana menurut Irawan (2004 : 4) bahwa:

Kepuasan adalah hasil dari pemenuhan dari konsumen dalam pelayanan, telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Ini artinya kepuasan pengguna jasa bisa diukur dari tanggapan-tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi selama terjalinnya hubungan antara penyedia dan pengguna jasa.

 Pembelajaran merupakan salah satu kegiatan penting dalam sebuah akademik karena hal tersebut merupakan tolok ukur keberhasilan dari kinerja dan profesionalitas dosen dan birokrasi fakultas. Hal ini terjadi karena kegiatan pembelajaran merupakan kegiatan yang membutuhkan kontak atau interaksi langsung antara dosen, pegawai baik akademik/jurusan dengan mahasiswa, sehingga penilaian mahasiswa akan muncul ketika kegiatan pembelajaran tersebut dilangsungkan.

Dapat dikatakan bahwa kualitas mutu pembelajaran merupakan suatu bentuk penilaian pengguna jasa terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Bagi perusahaan/organisasi kuncinya adalah menyesuaikan atau melebihi harapan mutu jasa yang diinginkan pengguna jasanya.

Mutu pembelajaran saat ini dilaksanakan di Fakultas Ilmu Pendidikan menurut pengakuan dari mahasiswa dan pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama menempuh pendidikan menunjukkan mutu pembelajaran yang kurang baik dan terkadang tidak sesuai dengan standar operasional. Pasalnya, mutu pembelajaran yang diberikan begitu lamban, rumit/kerap dipersulit dan membuat sebagian pihak merasa jenuh dengan sikap tak bersahabat dari tenaga bagian akademik, prokrastinasi juga menjadi salah satu kebiasaan yang paling sering ditemui. Terdapat beberapa permasalahan akademik yang dijumpai antara lain terkait masalah pengurusan Kartu Rencana Studi (KRS) yang dalam penerapannya masih belum dipahami karena adanya peralihan dari sistem manual ke sistem online.

Adanya perubahan jadwal kuliah di awal semester oleh beberapa oknum dosen, seakan menjadikan jadwal akademik fakultas hanya formalitas belaka. Dikutip di Identitas- *Ribut Soal Jadwal Kuliah* (Edisi Akhir Januari 2012: 4) yakni:

FIP : Tabrakan antara jadwal kuliah yang ditentukan dosen dengan jadwal MKU, Dosen merubah hari kuliah dan mengganti ruangan, Tabrakan kelas dengan jurusan lain, Pindah jadwal kuliah yang tidak diketahui beberapa mahasiswa.

Kejadian seperti ini sudah menjadi momok yang harus dihadapi mahasiswa setiap semester baru berjalan, dimana semua pemindahan seharusnya dilaporkan ke bagian akademik dan selanjutnya diumumkan kepada mahasiswa yang bersangkutan. Jika perubahan jadwal, pemindahan ruangan atau penggabungan kelas dilakukan tanpa sepengetahuan mahasiswa, tentu saja si mahasiswa yang akan dirugikan. Terdengar pula keluhan-keluhan di kampus tentang sulitnya menemui penasehat akademik. Padahal dalam peraturan akademik Bab VI pasal 16 ayat 2 telah dijelaskan mengenai tugas-tugas dari penasehat akademik.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa kualitas mutu pembelajaran merupakan faktor yang sangat esensial dalam kontak dengan mahasiswa. Bila terjadi gap/kesenjangan dalam mutu pembelajaran, maka akan timbul penilaian negatif terhadap kualitas jasa/pelayanan yang diberikan. Selain itu, dalam hal pengurusan akademik, terkadang ada mahasiswa yang KRS ataupun daftar hadirnya tercecer. Dimana dalam hal ini yang dirugikan adalah pihak mahasiswa, sedangkan pihak akademik tidak mau bertanggung jawab, kebiasaan pihak akademik dalam menyikapi kehilangan mahasiswa adalah saling lempar tanggung jawab antar staf. Hasilnya lagi-lagi mahasiswa dirugikan dan tidak tahu harus menuntut siapa. Padahal seharusnya mereka menyadari bahwa sebagai pegawai akademik haruslah memberikan pelayanan yang baik kepada *customer* mereka, mahasiswa tentunya.

Menurut pengamatan awal pada bulan April 2015, dan juga sesuai yang di alami peneliti selama kuliah, permasalahan mutu pembelajaran yang sering dijumpai yaitu terkait kehadiran dosen dalam mengajar. Mutu pembelajaran ini juga menjadi salah satu hal yang biasa dihadapi mahasiswa dalam proses belajar mengajar dimana ketidaktepatan waktu dosen hadir untuk mengajar membuat mahasiswa harus menunggu lebih dari jam yang telah ditentukan oleh pihak fakultas.

Perguruan tinggi yang tidak bermutu, baik secara alami maupun secara sengaja lambat laun ditinggalkan oleh masyarakatnya. Olehnya itu, dalam kondisi yang dinamis perbaikan mutu pembelajaran yang berorientasi pada pelanggan sangat penting demi kelangsungan perguruan tinggi tersebut. Selain itu, kebijakan strategi manajemen mutu dari suatu lembaga pendidikan merupakan cermin bagi pihak eksternal, terutama calon mahasiswa, bahwa mutu pendidikan merupakan prioritas utama dari lembaga tersebut.

Dengan demikian, Universitas Negeri Makassar dalam hal ini Fakultas Ilmu Pendidikan harusnya dapat memberikan mutu pembelajaran yang semakin prima kepada mahasiswa sehingga dengan adanya mutu pembelajaran yang prima dan sesuai dengan standar operasional maka terwujud suatu mutu pembelajaran yang efektif, dan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu mutu pembelajaran yang berkualitas yaitu dapat diketahui dengan melihat tanggapan mahasiswa yang merupakan sasaran utama pelayanan sehingga dengan adanya tanggapan dapat diketahui sejauh mana mutu pembelajaran yang diberikan kepada para mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang menitikberatkan pada persepsi mahasiswa terhadap mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakanng di atas, maka dapat di rumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah persepsi mahasiswa terhadap mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar?
2. Bagaimanakah mutu layanan pembelajaran di FIP UNM jika di lihat dari segi Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti fisik?
3. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa terhadap mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.
2. Untuk mengetahui mutu pembelajaran di FIP UNM dari segi Keandalan, daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.
3. **Manfaat Penelitian**
	* + - 1. Manfaat Teoretis
4. bagi akademis, sebagai sarana pengembangan mutu pembelajaran di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar.
5. bagi peneliti lain , di harapkan dapat menambah wawasan serta pengalaman langsung dalam penelitian mutu pembelajaran dan bermanfaat untuk meningkatkan mutu pembelajaran di fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Makassar.
	* + - 1. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini sangat berguna sebagai :

* 1. Bagi fakultas, dapat memberikan sumbangan yang berharga untuk fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Makassar secara umum dan peningkatan mutu pembelajaran oleh dosen secara khusus.
	2. Bagi jurusan dapat di jadikan acuan untuk meningkatkan mutu pembelajaran khususnya di jurusan admnistrasi pendidikan.
	3. Bagi mahasiswa dapat menjadi acuan untuk lebih memperhatikan proses pembelajaran yang terjadi di fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Makassar secara efektif dan efisien.
	4. Bagi peneliti sendiri , dapat menjadi bahan acuan ke depannya dalam mengelolah mutu pembelajaran yang di terapkan di fakultas ilmu pendidikan universitas negeri Makassar