BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Mahasiswa merupakan satu dari sekian *stakeholder* sebagai konsumen yang berada di lingkungan lembaga pendidikan tinggi. Seiring dengan banyaknya tuntutan yang melekat pada identitas mahasiswa yang notabene sebagai *agen of change*, serta sebagai pengamalan bentuk dari Tridarma perguruan tinggi. Setidaknya mahasiswa menjadi garda terdepan dalam perubahan, baik saat ia menyandang gelar sebagai mahasiswa maupun setelahnya. Terlebih saat mahasiswa tersebut mengikuti kegiatan yang menunjang minat dan bakatnya dengan mengikuti Unit Kegiatan Khusus (UKK) maupun Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). Setidaknya mereka yang berkecimpung dalam kegiatan pengembangan minat dan bakatnya dapat menjadikan hal tersebut untuk diimplementasikan langsung dalam Tridarma perguruan tinggi, yang semisal terkait dengan pengabdian masyarakat yakni salah satu UKM IQMA UIN Sunan Ampel Surabaya yang didalamnya ada kegiatan pengembangan minat dan bakat untuk menjadi MC/presenter. Satu diantara kita yang mengikuti kegiatan tersebut pastilah merasakan manfaatnya saat berada ditengah masyarakat, apabila ada kegiatan disana kita dapat berpartisipasi dengan menjadi MC/presenter selagi kita dapat membantu. Untuk melakukan proses dan upaya pengembanagan minat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan bakat hingga pengaplikasiannya, tentunya tak lepas dari peran lembaga yang menaunginya, salah satunya yakni lembaga kemahasiswaan.

Bagian kemahasiswaan merupakan bagian dari struktur organisasi birokrat yang berada di tataran kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Sebagai lembaga yang kerap kali menjadi sebutan hingga tupoksinya identikkan sebagai bapak ataupun ibu dari mahasiswa yang mempunyai tugas membimbing, memberikan pengarahan kepada mereka apabila diperlukan. Terutama mahasiswa yang mengikuti kegiatan UKK maupun UKM, mau tidak mau kebutuhan mereka diakomodir oleh bagian kemahasiswaan agar kegiatan pengembangan minat dan bakatnya berjalan dengan baik.

Dalam hal ini, saat bagian kemahasiswaan yang memberikan pelayanan langsung terhadap mahasiswa sepertinya menjadi perihal penting saat untuk melakukan pelayanan yang lebih. Dalam artian, mahasiswa mendapatkan haknya dengan kepuasan pelayanan yang baik sebagai satu dari *stakeholder* di lingkungan perguruan tingginya. Sebagai mahasiswa yang juga berkecimpung dalam UKM yang bernaung di tataran kampus UIN Sunan Ampel Surabaya. Dengan adanya *statement* mengenai lima budaya kerja yang sempat disinggung oleh Menteri Agama, maka kepuasan menjadi salah satu poin penting untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa (yang mengikuti UKK dan UKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian kemahasiswaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam beberapa agenda di lingkungan birokrat kampus, dua agenda berturut yakni mengenai pembinaan dan pengarahan pegawai yang dihadiri langsung oleh Kemenag dan disusul dengan peringatan Hari Amal Bakti Kemenag. Didalamnya, Menteri Agama menyinggung terkait budaya kerja di lingkungan Kemenag yang sempat disinggung pada paragraf diatas. Ia menuturkan "sudah sepantasnya untuk memberikan kinerja terbaik. Islam dinegara kita juga merupakan harapan dunia".[1] Dimulai dari pernyataan Menteri Agama tersebut hingga berjalan dua kegiatan yang telah saya sebutkan diatas. Dilingkungan kemenag ditanamkan lima budaya kerja untuk menopang pelayanan agar semakin produktif. Lima budaya kerja tersebut diantaranya yakni: Integritas, profesionalitas, inovasi, tanggungjawab, dan keteladanan.[2]

Selama ini pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut dalam pandanagan saya sudah cukup baik untuk mengakomodir kebutuhan mahasiswa. Misalnya saja, dalam kegiatan yang UKM yang bergerak dibidang kepenulisan yang saya ikuti fasilitas mengenai informasi kegiatan lomba atau apapun yang berkaitan dengan UKM pasti segera diinformasikan. Akan tetapi, dalam perlu penyempurnaan kembali, seperti halnya saat mengurus keadministrasi dapat diterapkan *"one day*

---

[1] Taufiq-Humas UINSA. 11 Desember 2015. *Lima Budaya Kerja untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan* (online), (http://www.uinsby.ac.id/news/id/12452/lima-budaya-kerja-untuk-tingkatkan-kualitas-pelayanan, diakses pada 11 Desember 2015)

[2] Rtn-Humas UINSA. 4 Januari 2016. *Peringatan HAB Ke-70 Menteri Agama RI Ajak Mewujudkan Lima Nilai Budaya Kerja* (online), (http://www.uinsby.ac.id/news/id/12465/peringatan-hab-ke-70-menteri-agama-ri-ajak-mewujudkan-lima-nilai-budaya-kerja, diakses pada 4 Januari 2016)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

service", untuk memudahkan mahasiswa terutama dalam mengurus hal-hal yang berkenaan dengan adminstrasi kampus.

Mengutip dari buku manajemen pendidikan, Khursid Ahmad menuturkan *"Off all the problem is the most challenging. The future of the muslim world will depend upon the way it responds to this challenge",* yakni dari sekian banyak permasalahan yang merupakan tantangan terhadap dunia Islam dewasa ini, maka masalah pendidikan merupakan masalah menantang .[3] Masa depan Islam tergantung kepda bagaimana cara dunia Islam menjawab dan memecahkan masalah ini. Dari kutipan tersebut ditambah dengan adanya pemaparan latar belakangnya, maka akan dilakukan penelitian dengan mengambil judul "Efektifitas budaya kerja bagian kemahasiswaan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya". Yang nantinya secara tidak langsung dapat menjadi indikator berhasil tidaknya suatu universitas dalam menyelenggarakan pendidikan.[4] Dengan adanya kegiatan penelitian ini, dapat memberikan masukan untuk bagian kemahasiswaan untuk pelayanan yang lebih baik lagi, dan tentunya sejalan juga dengan identitas kampus UIN Sunan Ampel Surabaya, yang merupakan kampus yang bernuansa Islam namun tetap memperhatikan aspek manajemen seperti pada umumnya.

---

[3] Prof. Dr. H. Muhaimin, M.A.,dkk. 2012. *Manajemen Pendidikan, Aplikasinya dalam Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah/Madrasah*. hlm. 19.

[4] Tika dkk. 2013. *Prosentase Kepuasan Mahasiswa terhadap Sistem Pembelajaran di Kelas*. Beranda LPM Solidaritas Edisi Mei-Juni, hlm. 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1.2. Identifikasi Masalah

Dari pengajuan latar belakang masalah yang telah di jabarkan diatas, maka pokok permasalahan dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

1. Efektifitas budaya kerja kurang
2. Pelayanan yang kurang memuaskan
3. Masih menggunakan prosedur yang menyita waktu
4. Komunikasi yang tidak searah
5. Tingkat kehadiran yang kurang memadahi

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarrkan diatas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Efektifitas budaya kerja kurang
2. Pelayanan yang kurang memuaskan

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan efektifitas budaya kerja bagian kemahasiswaan terhadap kepuasan pelayanan mahasiswa?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian kemahasiswaan?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal ini, efektifitas budaya kerja bagian kemahasiswaan dapat diketahui melalui angket dengan pertanyaan yang tercantum pada lampiran angket dengan daftar pertanyaan nomor satu hingga nomor lima.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan bukti-bukti atas hal-hal berikut ini:

1. Untuk mengetahui efektifitas budaya kerja yang dibangun oleh Bagian Kemahasiswaan UIN Sunan Ampel Surabaya terhadap mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh kemahasiswaan

1.6.Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian diharapkan memberi manfaat bagi:

1. Bagi Penulis
   a. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah.
   b. Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) pada Progam Studi Manajemen Pendidikan IslamFakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Ampel Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Bagi Universitas
   a. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menguasai teori yang ia dapatkan selama di bangku perkuliahan sekaligus menjadi bahan untuk evaluasi bagi mahasiswa.
   b. Sebagai bahan/rujukan penelitian selanjutnya.
   c. Memberikan gambaran budaya kerja yang ada di salah satu lembaga di kampus UIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Bagi Lembaga/Institusi Lain
   a. Mendorong semangat budaya kerja di lembaga.institusi masing-masing untuk perbaikan pelayanan.

1.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.4.1.

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	M. Hanif Al Rizal
1.	Judul	Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Kota Semarang)
	Teknik	*Sample random sampling*
	Variabel	Kinerja karyawan, budaya organisasi dan kepuasan kerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Hasil	Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas 0,007 dan t hitung sebesar 2,759 dengan nilai koefisien 0,241, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan nilai probabilitas 0,000 dan t hitung sebesar 5,262 dengan nilai koefisien 0,460. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan manajemen Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Kota Semarang perlu memperhatikan faktor-faktor budaya organisasi dan kepuasan kerja. Karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi kinerja karyawan.

No.	Peneliti	Meyta Indrawari, Dr. Hj. Indi Djastuti, MS
2.	Judul	Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Kantor Unit PT Telkom Regional IV Semarang
	Teknik	*Random sampling*
	Variabel	Budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan keja,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		ketrampilan kerja
	Hasil	Dari deskripsi responden menunjukkan bahwa dari ke lima indikator yang mengukur motivasi kerja karyawan kantor unit PT Telkom regional IV Semarang nilai indeks yang paling rendah yakni 5, 29 dalam hal ini motivasi karena upah dinilai respnden kurang memberikan motivasi dalam bekerja.

1.8. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, pembahasan yang akan penulis sajikan terbagi dalam lima bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I	PENDAHULUAN Bab ini mengurakan tentang latar belakang masalah, yang terdiri dari: isi, latar belakang yang mengandung gambaran menyeluruh secara garis besar, dengan maksud agar pembaca tulisan ini akan memperoleh kesan dan dapat menangkap isi (maksud) dari tulisan ini. kemudian barulah menguraikan identifikasi dari masalah yang ada, pembatasan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta diakhiri dengan sistimatika penulisan.
BAB II	LANDASAN TEORI

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Bab ini menguraikan tentang landasan teori dan kerangka berfikir. Pada landasan teori akan dibuka dengan uraian terkait birokrasi dan efektifitas yang selanjutnya berlanjut pada uraian pertama tentang hakikat budaya kerja, kedua menguraikan tentang hakikat pelayanan konsumen, dan yang terakhir terkait dengan kepuasan konsumen.
BAB III	METODE PENELITIAN Bab ini menguraikan tentang metode dan desain penelitian, langkah-langkah penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.
BAB IV	HASIL PENELITIAN Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, deskripsi data penelitian, dan analisis serta interpretasi data
BAB V	PENUTUP Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id