

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga penyelenggaraan pendidikan tinggi yang turut serta dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini dikarenakan majunya suatu bangsa ditentukan oleh pendidikan, maka dari itu pendidikan dapat dikatakan sebagai fondasi bagi suatu Negara. “Hasil studi menunjukkan bahwa tingkat kemajuan pembangunan suatu bangsa amat erat kaitannya dengan tingkat pendidikan bangsa itu. Tingkat Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga dapat dilihat dari tingkat kemajuan pendidikan bangsa tersebut. Makin tinggi tingkat pendidikan bangsa itu, makin tinggi pula tingkat kemakmuran mereka”.

Perguruan tinggi negeri sekarang dihadapkan pada keputusan yang sulit ia harus bersaing dengan perguruan tinggi negeri lainnya yang sekarang saling berlomba menawarkan produk-produk pendidikan yang semakin kompetitif. Hal ini akan berpengaruh pada penurunan jumlah mahasiswa pada suatu lembaga perguruan tinggi tertentu.

Apabila kita berbicara tentang persaingan, maka berlaku hukum siapa yang pandai memoles dan mengemas diri itulah yang akan dilirik dan dipinang oleh konsumen. Salah satu cara mengemas diri adalah membenahi tampilan fisik. Penampilan gedung, tempat pelayanan administrasi yang nyaman, ruangan perkuliahan yang *representatif*, dukungan teknologi canggih, kelengkapan buku di perpustakaan, maupun kenyamanan dalam ruangan baca, ada sarana ibadah yang mencukupi, dan lain-lain. Kesemuanya ini dapat mempengaruhi calon mahasiswa memilih sebuah perguruan tinggi.

Kepuasan mahasiswa merupakan unsur yang paling penting dan harus menjadi perhatian utama, baik bagi perguruan tinggi negeri maupun swasta karena

mahasiswa merupakan subjek yang paling berperan dalam eksistensi perguruan tinggi. Tanpa adanya mahasiswa, perguruan tinggi pun tidak akan ada. Setiap perguruan tinggi harus mampu memberikan kepuasan, agar mahasiswa tidak lari ke perguruan tinggi pesaing.

Berkaitan dengan kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dipandang perlu mengevaluasi seluruh kegiatan pengelolaan pendidikan tersebut, baik dibidang *financial*, sosial, lingkungan *external* dan *internalnya*. Salah satu lingkungan *internal* nya adalah mahasiswa sebagai agen pengguna fasilitas perlu mendapat perhatian khusus, karena dari mahasiswa tersebut akan membawa dampak ke lingkungan *external* yaitu masyarakat umum yang akan menilai kinerja penyelenggaraan pendidikan Politeknik Negeri Bengkalis.

Ada beberapa dasar pertimbangan mahasiswa dalam menentukan pilihan yaitu: reputasi, status akreditasi, jalur dan jenjang pendidikan, gelar dan sebutan, fasilitas pendidikan, serta kualitas dan kuantitas dosen, rasa bangga terhadap almamater, efektifitas waktu, dan biaya merupakan faktor yang cukup patut dipertimbangkan. Beberapa kriteria pilihan seperti: status, citra, fasilitas fisik, biaya SPP, proses belajar mengajar, mutu dosen, mutu lulusan dsb.

Berdasarkan saran dan keluhan dari beberapa mahasiswa secara langsung kepada beberapa dosen dan staf administrasi saran dan keluhan tersebut diantaranya tentang kualitas layanan, fasilitas kampus, sarana prasarana, kehadiran dosen, kompetensi dosen, kurikulum dan sistem administrasi serta hasil pembelajaran (nilai) yang tidak tepat waktu masih banyak dipertanyakan. Hal tersebut perlu mendapat perhatian, jawaban dan perbaikan-perbaikan yang lebih serius, sehingga pelaksanaan kegiatan akademik Politeknik Negeri Bengkalis dapat berjalan lebih baik.

Menurut data yang di peroleh dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Politeknik Negeri Bengkalis untuk tiga tahun terakhir animo masyarakat untuk kuliah di Politeknik Negeri Bengkalis semakin meningkat. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1.1 Jumlah Mahasiswa Baru Politeknik Negeri Bengkalis Tahun 2018 s/d 2020**

Tahun	Jumlah Mahasiswa
2018	1829
2019	2107
2020	2437

*Sumber : BAAK, Juni 2021*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan suatu fakta bahwa minat masyarakat untuk kuliah di perguruan tinggi negeri khususnya Politeknik Negeri Bengkalis selama tiga tahun terakhir semakin meningkat. Banyak upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

Fasilitas adalah semua aspek yang terkait dengan sarana fisik pendukung proses pembelajaran baik yang bersifat akademik maupun non akademik. Contoh dari fasilitas diantaranya adalah ruang, peralatan, buku dan komputer dan lain sebagainya. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pemakai dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga segala kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dengan baik.

Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh lembaga pendidikan seperti Politeknik Negeri Bengkalis sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana sarana tersebut dapat digunakan oleh dosen untuk mengajar dan digunakan oleh mahasiswa untuk belajar maupun melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana mengembangkan bakat dan kemampuan mahasiswa. Jenis-jenis fasilitas itu antara lain dapat berupa perpustakaan, laboratorium, pusat komputer dan internet, program pendidikan bahasa, tempat praktek dan sebagainya.

Berdasarkan dasar pemikiran di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang dapat dikemukakan penulis pada penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis?.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penulisan penelitian tugas akhir ini penulis akan memberi batasan penelitian hanya akan membahas tentang pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kelengkapan fasilitas
2. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kepuasan mahasiswa
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Kampus

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan arsip bagi kampus untuk mengetahui bagaimana pentingnya kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa.

2. Untuk Penulis

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi peneliti yaitu untuk menambah wawasan yang lebih luas dari penelitian yang sebelumnya, dengan melakukan penelitian sendiri dan menambah pengalaman dalam penerapan

ilmu yang berkaitan dengan kelengkapan fasilitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan mahasiswa.

3. Untuk Penelitian Selanjutnya

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan tentang penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian ini dan menjadi wacana dan referensi untuk penelitian lain yang lebih mendalam dalam tema yang sama.

### **1.6 Sistematika Penulisan Laporan**

Agar penulisan tugas akhir ini dapat sistematis dan tersusun rapi, maka diperlukan sistematika penulisan laporan. Berikut adalah sistematika penulisan tugas akhir

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu dan teori-teori yang relevan dengan pokok bahasan dalam penelitian tugas akhir ini, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

#### **BAB 3 : METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan diuraikan secara khusus berkaitan dengan tata cara penulisan yang dilakukan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis dan penelitian.

#### **BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan. Hasil penelitian tugas akhir berisikan data yang mencakup antara lain: untuk mengetahui

pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis.

## **BAB 5 : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian penulisan memberikan saran-saran yang mungkin terhambat.

