BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Universitas Telkom merupakan sebuah perguruan tinggi swasta yang didirikan pada 14 Agustus 2013 berdasarkan surat keputusan direktur jenderal pendidikan tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Universitas Telkom sendiri adalah gabungan dari empat institusi yang sebelumnya sudah berdiri, yaitu Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom dan STISI Telkom.

Adanya penggabungan empat istitusi tersebut diharapkan mampu menghadapi globalisasi melalui penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat pada berbagai rumpun keilmuan dengan penguatan kekhasan pada bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk dapat langsung berkontribusi nyata untuk bangsa dan negara.

Berdirinya Universitas Telkom sendiri diikuti dengan beberapa perubahan yang terjadi didalamnya. Saat ini Universitas Telkom memiliki tujuh fakultas yang terdiri dari :

1. Fakultas Teknik Elektro.
2. Fakultas Rekayasa Industri.
3. Fakultas Teknik Informatika.
4. Fakultas Ekonomi Bisnis.
5. Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
6. Fakultas Industri Kreatif dan.
7. Fakultas Ilmu Terapan.

Didalam Universitas Telkom, mahasiswa tidak hanya diberikan pendidikan secara akademik tapi juga non akademik. Non akademik merupakan kegiatan-kegiatan yang bersifat kemahasiswaan dimana mahasiswa diberikan keleluasaan dan kebebasan untuk menyalurkan minat,hasrat dan bakatnya. Seperti halnya Unit Kegiatan Mahasiswa atau yang disingkat dengan UKM. Untuk membantu menjalankan organisasinya, pihak rektorat Universitas Telkom menyediakan satu

lembaga untuk mengurusi urusan yang bersifat kemahasiswaan dilingkup kampus, yaitu Direktorat kemahasiswaan. Hal-hal yang menjadi tugas Direktorat Kemahasiswaan seperti pendanaan UKM, perizinan kegiatan, peminjaman ruangan dan urusan-urusan administratif lainnya.

1.1.1. Logo

Universitas Telkom memiliki logo yang menjadi identitas bagi seluruh civitas akademikanya. Berikut adalah logo Universitas Telkom :

Gambar 1.1 Logo Universitas Telkom

Sumber: http://www.telkomuniversity.ac.id/index.php/page/profile

1. Bentuk dasar Logo Tel-U berupa perisai melambangkan institusi yang kokoh dan memiliki daya juang yang tinggi, dengan inisial huruf T dari 'Telkom' menandakan ciri/identitas dan kebanggaan untuk bersama mengembangkan diri.
2. Dasar perisai berupa huruf U dari 'University' sebagai landasan konsep komunitas pendidikan dan riset tingkat tinggi.
3. Bentuk utama pada puncak perisai berupa 'buku terbuka' melambangkan keterbukaan pikiran dan imajinasi, siap mengembangkan inovasi dan pedoman keilmuan baru dalam globalisasi dunia.

1.1.2. Visi dan Misi

a. Visi :

"Menjadi perguruan tinggi berkelas dunia (A World Class University) yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi."

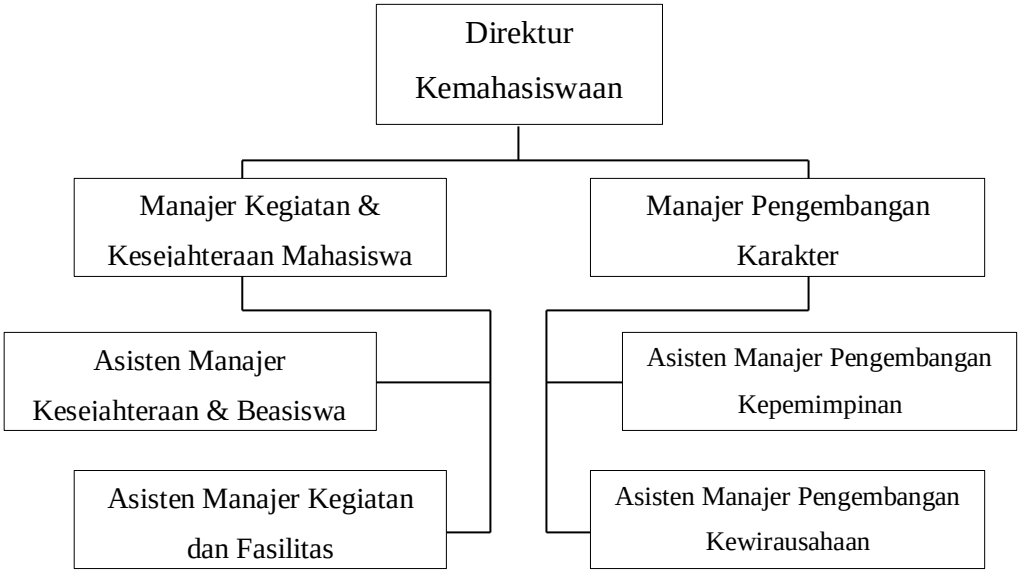
b. Misi :

1. Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional
2. Mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni yang diakui secara internasional
3. Memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni, untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa.

1.1.3. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi dari Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom :

Gambar 1.2 Struktur Organisasi Direktorat Kemahasiswaan



Sumber: http://studentaffairs.telkomuniversity.ac.id/struktu-organisasi/

1.2. Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi (PP Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999). Keberadaan perguruan tinggi baik perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta memiliki peran penting dalam menghasilkan lulusan-lulusan yang berkarakter dan memiliki jiwa kepemimpinan. Salah satunya adalah Universitas Telkom.

Universitas Telkom sendiri merupakan perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom, dan STISI Telkom. Hadirnya Universitas Telkom dalam dunia perguruan tinggi di Indonesia berawal dari realisasi awal dari keinginan dan mimpi bersama yang kuat seluruh stakeholder, mulai dari mahasiswa, dosen, pegawai, masyarakat, Yayasan Pendidikan Telkom (YPT), PT Telkom, dan Pemerintah RI, untuk membentuk dan mewujudkan universitas yang besar dan berkualitas(*Telkomuniversity.ac.id,* diakses pada 2 Maret 2015).

Penggabungan yang terjadi pada empat perguruan tinggi swasta yang berada dibawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom menjadi Universitas Telkom tentunya mengubah tatanan sistem didalamya pula, termasuk salah satunya Organisasi Mahasiswa (ORMAWA). ORMAWA adalah organisasi yang merupakan wahana pengembangan diri mahasiswa kearah perluasan wawasan dan peningkatan kepemimpinan dan kecendekiawanan serta integritas kepribadian untuk mencapai tujuan pendidikan tinggi. Menurut SK Rektor Universitas Telkom Nomor : Kep.193/ORG22/REK.0/2013 tentang organisasi kemahasiswaan di lingkungan Universitas Telkom dikatakan bahwa organisasi kemahasiswaan dilingkungan Universitas Telkom perlu ditata ulang pasca leburnya IT Telkom, IM Telkom, STISI Telkom dan Politeknik Telkom menjadi Universitas Telkom.

Pada SK Rektor Universitas Telkom Nomor : Kep.193/ORG22/REK.0/2013 Bab IV bagian kesatu pasal 4 disebutkan bahwa ditingkat Universitas dapat dibentuk ORMAWA yaitu; Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM), Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). Sedangkan ditingkat fakultas dapat dibentuk Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas (DPM Fakultas) dan Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas (BEM Fakultas). Dan untuk

Himpunan Mahasiswa (HIMA) berada langsung dalam kordinasi Dekan bertalian dalam suatu fakultas. Berikut adalah data perbandingan jumlah ORMAWA pra dan pasca penggabungan :

Tabel 1.1 Jumlah ORMAWA Pra dan Pasca Penggabungan

ORMAWA	Pra Penggabungan		Pasca Penggabungan	
	Nama Institusi	Jumlah	Nama Institusi	Jumlah
BEM	IT Telkom	1	Fakultas Teknik Elektro	-
			Fakultas Teknik Informatika	-
			Fakultas Rekayasa Industri	-
	IM Telkom	4	Fakultas Ekonomi Bisnis	1
			Fakultas Komunikasi Bisnis	1
	STISI Telkom	1	Fakultas Industri Kreatif	1
	Poltek Telkom	1	Fakultas Ilmu Terapan	1
	-	-	Universitas Telkom	1
DPM	IT Telkom	1	Fakultas Teknik Elektro	-
			Fakultas Teknik Informatika	-
			Fakultas Rekayasa Industri	-
	IM Telkom	4	Fakultas Ekonomi Bisnis	1
			Fakultas Komunikasi Bisnis	1
	STISI Telkom	1	Fakultas Industri Kreatif	1
	Poltek Telkom	1	Fakultas Ilmu Terapan	1
	-	-	Universitas Telkom	1
HIMA	IT Telkom	4	Fakultas Teknik Elektro	2
			Fakultas Teknik Informatika	2
			Fakultas Rekayasa Industri	2
	IM Telkom	-	Fakultas Ekonomi Bisnis	2
			Fakultas Komunikasi Bisnis	2
	STISI Telkom	5	Fakultas Industri Kreatif	5
	Poltek Telkom	3	Fakultas Ilmu Terapan	7
UKM	IT Telkom	37	Universitas Telkom	55
	IM Telkom	19		
	STISI Telkom	16		
	Poltek Telkom	30		

Sumber : Data Direktorat Kemahasiswaan, 2014

Jika melihat tabel diatas, yang paling signifikan perubahannya adalah Unit Kegiatan Mahasiswa. Badan Eksekutif Mahasiswa awalnya berjumlah 7 menjadi hanya 5 setelah penggabungan. Dewan Perwakilan Mahasiswa memiliki jumlah yang sama dengan Badan Eksekutif Mahasiswa yaitu 7 sebelum penggabungan

dan 5 setelah penggabungan. Sedangkan HIMA yang awalnya hanya 12, setelah penggabungan menjadi 22. Dan untuk Unit Kegiatan Mahasiswa yang tadinya berjumlah 102 UKM, menjadi hanya 55 UKM.

Pasca bergabungnya empat institusi lama yang bertransformasi menjadi Universitas Telkom, Unit Kegiatan Mahasiswa sendiri dibagi atas beberapa rumpun dengan rincian :

1) Unit Kegiatan Mahasiswa Penalaran : 9 UKM
2) Unit Kegiatan Mahasiswa Olahraga : 14 UKM
3) Unit Kegiatan Mahasiswa Kesenian dan Kebudayaan : 23 UKM
4) Unit Kegiatan Mahasiswa Kerohanian : 4 UKM
5) Unit Kegiatan Mahasiswa Sosial : 5 UKM

Dalam melakukan aktivitasnya, Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom dibantu oleh Direktorat Kemahasiswaan. Direktorat Kemahasiswaan sendiri adalah suatu lembaga yang berada dibawah Wakil Rektor 4 bagian kemahasiswaan yang bertugas untuk membantu urusan-urusan kemahasiswaan. Hal-hal yang menjadi bagian dari layanan Direktorat Kemahasiswaan adalah seperti proposal kegiatan yang mencakup izin kegiatan dan dukungan dana, kemudian soal penggunaan ataupun peminjaman fasilitas kampus, dukungan untuk kompetisi dan pendampingan mengenai Unit Kegiatan Mahasiswa itu sendiri. Untuk berhubungan dengan pihak kampus, Unit Kegiatan Mahasiswa harus melalui Direktorat Kemahasiswaan selaku pihak yang mengurusi urusan kemahasiswaan. Berikut adalah data transaksi pengajuan proposal dan peminjaman fasilitas Unit Kegiatan Mahasiswa :

Tabel 1.2 Jumlah Transaksi

Tahun	Proposal Kegiatan		Peminjaman Fasilitas	
	Pengajuan	Diterima	Pengajuan	Diterima
2014	130	111	661	570
2015	68	65	335	318

Sumber :Data Direktorat Kemahasiswaan,2015

Ada beberapa hal yang menjadi penyebab tidak diterimanya proposal kegiatan Unit Kegiatan Mahasiswa seperti kebutuhan dana acara yang berlebihan, tidak edukatif ataupun memiliki kesamaan dengan Unit Kegiatan Mahasiswa lainnya. Selain itu Direktorat Kemahasiswaan juga merupakan lembaga yang menjadi wadah bagi ORMAWA khususnya Unit Kegiatan Mahasiswa untuk berkegiatan. Jadi segala urusan yang berkaitan dengan kemahasiswaan harus melalui Direktorat Kemahasiswaan. Tujuannya sendiri adalah agar kegiatan yang dijalankan dapat terorganisir dan mengharumkan nama kampus Universitas Telkom. Walaupun secara struktur organisasi tidak ada keterkaitan antara Unit Kegiatan Mahasiswa dengan Direktorat Kemahasiswaan, tetapi tetap saja Universitas Telkom sebagai penyelenggara pendidikan harus mengakomodir kegiatan-kegiatan *softskill* yang salah satunya didapat dengan cara berorganisasi sesuai minat dan bakat dari mahasiswa itu sendiri. Jadi hubungan yang terdapat antara Unit Kegiatan Mahasiswa dengan Direktorat Kemahasiswaan adalah hubungan pembinaan.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Direktorat Kemahasiswaan, bahwa sejak terbentuknya Universitas Telkom dan bergabungnya Unit Kegiatan Mahasiswa sejenis belum pernah diadakan survei kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan yang diberikan oleh Direktorat Kemahasiswaan. Tentunya membutuhkan survei kepuasan agar dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk terus memperbaiki diri agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada Unit Kegiatan Mahasiswa dengan harapan dapat meraih prestasi dan membanggakan nama Universitas Telkom sendiri. Terlebih lagi dengan bergabungnya empat istitusi lama sehingga masa transisi yang dibutuhkan tidak bisa memakan waktu yang sebentar saja. Untuk itu maka pihak Direktorat Kemahasiswaan harus mengetahui hal-hal apa saja yang harus dievaluasi dan hal-hal apa saja yang harus dipertahankan dilihat dari sudut pandang Unit Kegiatan Mahasiswa.

Selain itu Direktur Kemahasiswaan yang penulis wawancara mengatakan bahwa Direktorat Kemahasiswaan membutuhkan kritik dan masukan mengenai layanannya karena tiga hal yaitu agar ada perbaikan layanan untuk waktu yang akan datang, kemudian saling mengingatkan untuk kebaikan institusi sendiri dan

agar dapat mendukung kegiatan mahasiswa yang positif dan menghentikan yang negatif.

Lembaga pendidikan dapat dikategorikan sebagai lembaga pemberi jasa sedangkan mahasiswa dikategorikan sebagai konsumen. Hal ini karena dunia pendidikan merupakan tempat dimana jasa pendidikan disediakan baik itu perguruan tinggi negeri (PTN) maupun perguruan tinggi swasta (PTS). Untuk bisa mendapatkan pendidikan, maka setiap mahasiswa/calon mahasiswa harus membayar sejumlah uang sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh pemberi jasa itu sendiri. Seperti yang dikatakan oleh Kotler (1997) dalam Rubaman (2008:31) mengenai jasa yang dibedakan atas tujuannya yaitu laba atau nirlaba (*profit or nonprofit*) dan kepemilikannya swasta atau publik (*private or public*).

Oleh karena itu, dalam tulisan ini Unit Kegiatan Mahasiswa adalah pelanggan dari Direktorat Kemahasiswaan. Karenanya penulis akan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mencari tahu apakah Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom merasa puas atau tidak mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan. Tentunya *feedback* dari Unit Kegiatan Mahasiswa tersebut bisa memberikan saran dan kritik agar layanan dari Direktorat Kemahasiswaan bisa lebih baik lagi kedepannya.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan memilih judul memilih judul **"Analisis Kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa Mengenai Layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom".**

1.3. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan ditelaah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana harapan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom ?
2. Bagaimana persepsi Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa mengenai layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom ?

4. Aspek apa saja yang perlu diperbaiki pada layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui harapan Unit Kegiatan Mahasiswa atas layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom
2. Untuk mengetahui persepsi Unit Kegiatan Mahasiswa atas layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan Unit Kegiatan Mahasiswa atas layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom
4. Untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu diperbaiki pada layanan Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilaksanakan ini adalah :

1. Bagi Direktorat Kemahasiswaan Universitas Telkom, penelitian ini dapat dijadikan alat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu dibenahi dan dipertahankan dalam memberikan layanan dari sudut pandang Unit Kegiatan Mahasiswa.
2. Bagi Pimpinan Universitas Telkom, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pembuatan perencanaan untuk kemajuan dan pencapaian prestasi pada Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Telkom.

1.6. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan disampaikan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teori yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dan teori penunjang dalam memecahkan masalah yang dihadapi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta ruang lingkup penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan langkah-langkah dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dilakukan.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan bagaimana menganalisa hasil pengolahan data yang di didapat dari bab sebelumnya dengan menggunakan teori yang ada untuk menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari masalah dan saran yang diberikan untuk perbaikan masalah serta dapat memberikan kontribusi yang nyata bagi perusahaan.