BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globlalisasi seperti saat ini semakin banyaknya bermunculan perguruan tinggi swasta yang menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar perguruan tinggi tersebut. Semakin ketatnya persaingan antar perguruan tinggi membuat sebuah perguruan tinggi perlu menonjolkan kelebihanya untuk menjadi daya tarik tersendiri bagi calon mahasiswa baru yang ingin masuk dalam perguruan tinggi tersebut. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk menarik calon mahasiswa baru sebanyak mungkin, salah satu nya dengan cara memberikan kepuasan kepada konsumennya dalam hal ini mahasiswanya. Kepuasan akan pelayanan yang diberikan dosen yang dirasakan oleh mahasiswa sangat menentukan persepsi dan penilaian mahasiswa terhadap perguruan tingginya. Kualitas pelayanan yang terbaik yang diberikan dosen pada mahasiswanya sangat penting diterapkan oleh dosen di perguruan tinggi, hal ini dikarenakan mahasiswanya akan menjadi loyal dan mempunyai rasa memiliki perguruan tinggi tersebut, dan merasa bangga menjadi bagian dari perguruan tinggi tempat dimana mereka belajar, sehingga dengan sendirinya mahasiswa tersebut akan mempromosikan perguruan tinggi tersebut kepada calon mahasiswa baru yang ingin masuk keperguruan tinggi tersebut, dengan demikian banyak calon mahasiswa baru tertarik untuk masuk pada perguruan tinggi itu. Dalam memberikan kepuasan

kepada para mahasisiswanya, salah satunya yang dapat dilakukan oleh setiap dosen adalah dengan upaya melalui peningkatan kinerja layanan pada perguruan tinggi tersebut. Peningkatan kinerja layanan menjadi lebih tinggi dapat secara signifikan membuat sebuah organisasi mampu mencapai persaingan yang lebih menguntungkan, hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hays dan Hill, 2000), (Albrecht dan Coller, 1994), Lovelock (1994), Scmenner (1995), Zeithml (1990), (dalam Siagian dan Handayani, 2006). Campbell, (dalam Cascio, 1998, dalam Siagian dan Handayani, 2006), menyatakan bahwa kinerja sebagai sesuatu yang tampak, dimana individu relevan dengan tujuan organisasi. Hal ini berkaitan dengan SDM yang ada didalamnya dan terlibat langsung dalam perkembangan sebuah perguruan tinggi. Kinerja layanan yang baik merupakan salah satu sasaran dari dosen dalam mencapai produktifitas kerja yang tinggi. Kinerja layanan yang baik dapat tercapai tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Suatu perguruan tinggi dalam mengoperasikan jasa pelayanannya membutuhkan seorang dosen sebagai tenaga kerja guna meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Kualitas layanan yang diberikan dengan sebaik-baiknya diharapkan dapat memuaskan konsumen dalam menggunakan layanan yang ditawarkan, dan dapat terus meningkatkan pelanggan pengguna layanan tersebut.

Peningkatan kinerja layanan menjadi lebih baik dapat tercapai dengan adanya dorongan dari pimpinan atau atasan. Menjadi sebuah kewajiban bagi seorang pemimpin agar seorang dosen selalu berprestasi termasuk dalam hal

memberi dorongan pada para dosen untuk terus berusaha meningkatkan kinerja pelayananya. Daya dorong yang ada dalam diri seseorang sering disebut dengan motivasi. Menurut Cascio (1995, dalam Kodrat, 2007), motivasi adalah dorongan yang dimiliki individu untuk melakukan tindakan tertentu berdasarkan pada keinginan untuk memenuhi kebutuhanya. Setiap pemimpin harus mempelajari setiap perilaku para dosen agar bisa menggunakan motivasi yang tepat dan cocok bagi para dosen. Sehingga motivasi yang dilakukan oleh pimpinan dapat tepat pada sasaranya dan berjalan lancar. Teknik motivasi yang efektif dan efisien harus memperhatikan jabatan, profesional, status pekerjaan tidak tetap, tingkat keahlian yang dimiliki dan sifat pekerjaan yang repetitif Robbins (2001, dalam Kodrat, 2007). Artinya teknik yang digunakan seorang pimpinan kepada seorang dosen haruslah mempertimbangkan berbagai hal tersebut secara bijaksana, misalnya untuk memotivasi seorang dosen berbeda dengan cara memotivasi karyawan pelayanan TU. Motivasi dapat dilakukan oleh seorang pimpinan dengan cara memberi dorongan dari luar diri seseorang agar hal-hal diluar diri seseorang itu turut mempengaruhinya sehingga orang tersebut dapat mendorong dirinya sendiri untuk lebih berprestasi, dalam hal ini untuk meningkatan kinerja layanan. Proses pelayanan diperguruan tinggi melibatkan interaksi antara dosen dan mahasiswa. Pada dasarnya motivasi dapat mendorong dosen untuk bekerja keras sehingga mereka dapat mencapai tujuan mereka. Pemberian dorongan ini bertujuan untuk memberi semangat para dosen agar dapat terus meningkatkan kinerja layanan mengajarnya.

Selain itu seorang dosen agar dapat berdiri dan berkembang dengan baik haruslah mempunyai visi kerja yang jelas. Visi adalah sebuah cita-cita yang ingin dicapai untuk menentukan arah perkembangan seseorang. Seorang dosen harus mempunyai visi kerja dalam menjalankan pekerjaanya, agar dalam menjalankan pekerjaanya para dosen selalu terarah dan mempunyai tujuan menjadi lebih baik sehingga dapat mencapai kondisi yang diinginkan dimasa yang akan datang. Visi seorang dosen yang terakulasikan dengan jelas dan utuh akan dapat digunakan sebagai arah bagi dosen dalam menciptakan kinerja layanan pada mahasiswanya secara baik. Dengan memiliki sebuah motivasi yang kuat dan sebuah visi kerja yang jelas dan mendasar pada diri mereka maka seorang dosen akan selalu dapat memberikan kinerja layanan yang terbaik yang sesuai dengan harapan para mahasiswanya. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan **Pengaruh Motivasi dan Visi Kerja Dosen Terhadap Kualitas Layanan Mengajar.** Ide usulan penelitian ini bersumber dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siagian dan Handayani (2006) dengan judul Pengaruh Motivasi dan Visi Kerja Karyawan Serta Kegagalan Kualitas Pelayanan Di masa Lalu Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan. dengan objek penelitian di Fakultas Ekonomi Trisakti Jakarta.

B. Batasan teori

Penelitian ini telah dilakukan dengan bahasan utamanya adalah motivasi dan visi kerja dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Permasalahan yang akan dibahas terbatas pada aspek internalnya yang dijelaskan pada penelitian ini sedangkan aspek eksternalnya tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini disebabkan karena penelitian ini hanya ingin menjelaskan dari aspek internalnya yang mungkin lebih mendasar dan melekat dalam diri dosen itu sendiri, keinginan untuk dosen yang mendasar pada diri mereka untuk meningkatkan kinerja layananya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan teori-teori dan penelitian terdahulu maka penulis mencoba mengangkat permasalahan yang akan menjadi focus dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan?
2. Apakah visi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan?

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja layanan
2. Menganalisis pengaruh visi kerja terhadap kinerja layanan

E. Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai pedoman bagi perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerja layanan para dosen sehingga apa yang menjadi tujuan perguruan tinggi dapat tercapai dengan efektif.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan acuan atau referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.
3. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, artinya dapat memperkuat teori-teori tentang telaah motivasi dan visi kerja dalam kinerja layanan.