

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Universitas Muhammadiyah Lampung (disingkat UM Lampung) adalah sebuah lembaga pendidikan yang memiliki ciri khas bernuansa Keislaman, dimana dalam kurikulum mengedepankan aspek moralitas islam (*akhlak al-karimah*) sebagai karakter utama, tentunya tanpa mengesampingkan aspek-aspek keindonesiaan (budaya lokal) (Sumber: Rencana Strategis UM Lampung 2010). Sejak didirikannya UM Lampung pada tahun 1987 hingga pada tahun 2009, mengalami perkembangan yang kurang signifikan. Ini bisa dilihat dari gedung perkuliahan yang kurang baik, sarana dan prasarana perkuliahan yang sangat memprihatinkan, dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa juga berkesan kurang baik. Hal itu tentu saja menyebabkan UM Lampung kurang mampu bersaing dalam memikat calon mahasiswa untuk mau melanjutkan studinya di UM Lampung. Bahkan yang sangat memprihatinkan, masyarakat Lampung sendiri belum semuanya mengetahui keberadaan UM Lampung.

Semenjak pergantian manajemen yang sebelumnya dibawah pimpinan (rektor) Drs. Irwan Amrullah, MM. ke manajemen yang dibawah pimpinan (rektor) Dr. Agus Pahrudin, M.Pd. pada tahun 2010, UM

Lampung mengalami perkembangan yang semakin baik. UM Lampung banyak mengalami kemajuan antara lain: gedung perkuliahan diperbaiki, serba komputerisasi, sarana perkuliahan diperbaiki, prasarana penunjang perkuliahan untuk praktikum disediakan, pengembangan dan pelatihan bagi dosen dan karyawan, mengadakan promosi yang lebih terencana bahkan membuka unit kerja yang baru yaitu bagian humas dan penmaru, serta ekspansi kerjasama dengan pihak lain sehingga UM Lampung bisa membuka program baru untuk tingkat S2 seperti : membuka jurusan Magister Teknik bekerjasama dengan pihak Universitas Negeri Padang.

Dari seluruh upaya perbaikan bagi kemajuan UM Lampung, yang lebih diutamakan adalah upaya peningkatan pelayanan yang sangat memuaskan bagi mahasiswa dan pihak-pihak yang bekerjasama dengan UM Lampung sebagai pengguna jasanya. Untuk itu UM Lampung memiliki program peningkatan pelayanan dibidang akademik, umum, keuangan, dan peralatan, yang kesemuanya itu merupakan implementasi dari kebijakan layanan yang optimal. UM Lampung bertekad untuk bisa menjadi *The Leader of University* di daerah Propinsi Lampung bahkan tingkat nasional, tentu saja itu bukanlah hal yang mudah dilakukan. Perlu upaya untuk memperbaiki semuanya.

Dalam tujuan untuk menjadi *The Leader of University*, UM Lampung dituntut harus bekerja keras untuk memberikan pelayanannya yang optimal kepada pelanggannya baik secara internal

maupun secara eksternal. Kepada pihak internal di lingkungan UM Lampung, upaya yang dilakukan adalah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada karyawan dan dosen untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada para mahasiswanya. Untuk itu manajemen UM Lampung terus menerus memberikan pembinaan berupa pelatihan kepada para karyawannya untuk meningkatkan mutu pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa. Para dosen tetap yayasan Muhammadiyah juga diberikan kesempatan untuk melanjutkan studi baik ke jenjang S2 ataupun ke S3, agar para dosen nantinya bisa memberikan transfer ilmunya lebih baik lagi kepada para mahasiswanya. Karena dalam era globalisasi sekarang ini, mutu pelayanan adalah hal yang sangat mendasar agar dapat memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Sedangkan secara eksternal, UM Lampung terus berusaha meningkatkan pelayanan kepada para mahasiswanya, walau hingga kini masih dirasakan oleh mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan pihak UM Lampung masih kurang seperti yang diharapkan.

Mahasiswa sebagai pengguna layanan jasa UM Lampung masih merasakan bahwa pelayanan yang mereka terima selama ini masih kurang seperti yang mereka harapkan. Ini terlihat dari kurang tersedianya faktor pendukung untuk pengajaran, seperti: masih kurang berfungsinya LCD, sehingga mahasiswa mengalami hambatan untuk proses memahami materi dari dosen yang bersangkutan. Selain itu, masih kurang tersedianya buku-buku yang diperlukan untuk

menunjang perkuliahan di perpustakaan UM Lampung. Dalam hal pelayanan administrasi Tata Usaha, karyawan terkadang tidak ada di tempat, sehingga mereka harus menunggu sampai karyawan Tata Usaha itu ada yang datang. Selain itu, dalam hal birokrasi masih dirasakan sangat menyulitkan mahasiswa, seperti dalam hal mengurus ijin kembali kuliah setelah cuti kuliah selama beberapa semester, sedangkan waktu mereka untuk mengurus ijin tersebut sangatlah sempit karena mereka telah bekerja.

Upaya UM Lampung untuk meningkatkan kinerja layanan prima tidaklah mudah dalam penerapannya di lapangan, banyak kendala yang harus dihadapi manajemen UM Lampung seperti: sarana dan prasarana pengajaran yang masih harus ditingkatkan, sebagian besar karyawan yang masih terikat dengan pekerjaan lain sehingga tidak bisa ada ditempat kerja sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan UM Lampung yaitu pk. 14.00 hingga pk. 20.00, disamping pemberian kesejahteraan dosen dan karyawan yang masih sangat minim/terbatas. Untuk itu pihak manajemen UM Lampung menekankan kepada dosen dan karyawan agar tetap komitmen untuk loyal dalam pekerjaannya dengan segala keterbatasan yang ada. Diharapkan dengan peningkatan layanan yang optimal kepada pemakai jasa terutama mahasiswa, jumlah mahasiswa yang kuliah di UM Lampung akan semakin meningkat. Dengan jumlah mahasiswa yang semakin meningkat maka tentunya diharapkan kesejahteraan dosen dan karyawan akan semakin baik nantinya.

Untuk meraih apa yang menjadi tujuan UM Lampung, maka diperlukan koordinasi yang baik dengan semua bagian, baik antara karyawan, dosen dan juga manajemen UM Lampung. Namun yang mungkin agak membedakan antara UM Lampung sebagai lembaga pendidikan yang bernuansa keislaman dengan lembaga pendidikan lainnya yang ada di Propinsi Lampung adalah gaya komunikasi yang digunakan. Karena UM Lampung selain harus mematuhi aturan dari Dikti, UM Lampung juga harus tunduk pada Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Lampung yang notabene adalah cabang dari organisasi Muhammadiyah, maka gaya komunikasi organisasi yang dilakukan disesuaikan dengan organisasi Muhammadiyah dan peraturan Dikti (pemerintah).

Gaya komunikasi merupakan kemampuan individu atau organisasi dalam menyampaikan pesan-pesannya kepada komunikannya dimana hal ini sesuai dengan karakteristik yang ada dalam diri komunikator atau organisasi . Tidak seperti di perguruan tinggi lainnya, gaya komunikasi yang dilakukan UM Lampung bukan saja menggunakan teori komunikasi organisasi yang meliputi komunikasi vertical ke atas (*Upward communication*) dan komunikasi vertical ke bawah (*Downward Communication*) saja, tetapi juga menggunakan komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal. Selain itu dalam pendekatan terhadap para karyawan, para pimpinan di UM Lampung juga menggunakan komunikasi antarpersona, dalam tujuan agar para karyawan lebih giat dan semakin berkembang karirnya dalam bekerja.

Terhadap para dosen tetap yayasan dan dosen PNS DPK diberikan pengarahan agar selalu meningkatkan kualitas pengajaran dan memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswanya.

Hal lain yang tidak ada ditemukan dilembaga pendidikan perguruan tinggi lainnya (unik) dalam menyampaikan pesannya kepada para karyawan dan dosen UM Lampung adalah menggunakan pendekatan berupa siraman rohani (tausiah) dalam setiap acara yang diadakan di lingkungan UM Lampung, baik itu acara rapat dosen untuk pembagian mata kuliah tiap satu semester, rapat kerja antara atasan dan karyawan, dan program pelatihan dan pengembangan karyawan, sehingga dengan tausiah tersebut bisa disampaikan ayat-ayat dalam Al-Qur'an yang mengingatkan karyawan dan dosen untuk bekerja selalu tepat waktu (seperti yang terkandung dalam QS. Al-Ashr:1-3) yang berhubungan dengan meningkatkan layanan prima. Seperti selalu senyum dalam melayani mahasiswa dan berpenampilan yang sopan, serta selalu menjaga kebersihan karena kebersihan adalah sebagian dari iman. Bahkan perkembangan terakhir yang peneliti dapat dalam setiap acara yang diadakan, Rektor meminta masing-masing karyawan atau dosen harus mulai menyiapkan bahan untuk tausiah sehingga apabila ditunjuk sewaktu-waktu untuk memberikan tausiah maka mereka sudah siap menyampaikan walau hanya satu ayat.

Pemberian tausiah yang dilakukan dalam setiap acara ataupun kegiatan dilingkungan UM Lampung bukan untuk lebih menekankan aspek

nilai-nilai keislaman yang harus ditonjolkan. Hal itu lebih bertujuan agar para karyawan dan dosen dalam setiap menjalankan tugas dilandasi dengan keimanan dan ketaqwaan dalam mengemban amanah Catur Dharma Perguruan Tinggi Muhammadiyah, yang meliputi pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian pada masyarakat dan Al-Islam Kemuhammadiyah (Sumber: Renstra UM Lampung 2010).

Dalam upaya meningkatkan layanan yang optimal, pihak UM Lampung terus berupaya untuk menyederhanakan birokrasi disegala bidang. Dalam usaha untuk penguatan kelembagaan, maka diusahakan perbaikan atas nilai akreditasi pada tiap-fakultas yang ada di UM Lampung, karena diharapkan semakin baik nilai akreditasi yang diperoleh tiap fakultas maka akan semakin banyak masyarakat yang menyekolahkan anaknya di UM Lampung. Kemudahan untuk sistim pembayaran SPP, KKL, ataupun bersifat registrasi pembayaran kegiatan lainnya, kini UM Lampung membuka sistim online pembayaran melalui Bank BNI 1946, dan BRI. Bahkan untuk kemudahan mendapatkan informasi, maka UM Lampung telah membuka akses melalui internet, sehingga siapapun yang ingin mengetahui keberadaan UM Lampung dapat dengan mudah membuka mengenai UM Lampung.

Atas dasar pemaparan yang ada diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana pendapat mahasiswa UM Lampung dari adanya kebijakan layanan yang optimal dari manajemen UM Lampung. Untuk

itu peneliti mengambil judul penelitian dalam tesis ini **“Hubungan Gaya Komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung dengan Peningkatan Kinerja Layanan Prima”**.

1.2. Rumusan Masalah

Sejak didirikannya UM Lampung pada tahun 1987 hingga pada tahun 2009, mengalami perkembangan yang kurang signifikan. Ini bisa dilihat dari gedung perkuliahan yang kurang baik, sarana dan prasarana perkuliahan yang sangat memprihatinkan, dan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa juga berkesan kurang memuaskan. Hal itu tentu saja menyebabkan UM Lampung kurang mampu bersaing dalam memikat calon mahasiswa untuk mau melanjutkan studinya di UM Lampung. Bahkan yang sangat memprihatinkan, masyarakat Lampung sendiri belum semuanya mengetahui keberadaan UM Lampung.

Dalam upaya memperbaiki pelayanan kepada para pengguna jasanya terutama mahasiswa Universitas Muhammadiyah Lampung, Manajemen Universitas Muhammadiyah Lampung terus menerus mengadakan perbaikan disegala bidang, yang meliputi: bidang akademik, bidang umum, bidang keuangan, bidang kepegawaian, bidang peralatan, dan bidang Humas dan Penmaru. Upaya peningkatan pelayanan tersebut tertuang dalam Program Kebijakan Layanan yang optimal.

Sejak tahun 2010, selain memperbaiki sarana dan prasarana UM Lampung juga mensosialisasikan program kebijakan layanan optimal kepada dosen dan karyawan. Gaya komunikasi manajemen Universitas Muhammadiyah Lampung untuk mensosialisasikan program kebijakan layanan optimal menggunakan berbagai macam cara antara lain: menggunakan komunikasi organisasi, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, dan juga mengadakan tausiah disetiap memulai acara atau kegiatan yang diadakan dilingkungan kampus Universitas Muhammadiyah Lampung.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

“Adakah hubungan positif dan signifikan antara Gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung dengan peningkatan kinerja layanan prima?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diungkapkan pada uraian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya hubungan gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung dengan peningkatan kinerja layanan prima.

2. Untuk menganalisa dan menjelaskan dari hasil perhitungan adanya hubungan gaya komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung dengan peningkatan kinerja layanan prima.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Dilihat dari segi keilmuan, diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran bagi penyelenggaran lembaga pendidikan dalam meningkatkan kinerja layanan prima. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti lain.
2. Dilihat dari segi praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi perguruan tinggi yang ada di Indonesia, khususnya Universitas Muhammadiyah lampung agar lebih meningkatkan kinerja layanan prima sehingga dapat tercapai tujuannya menjadi *The Leader of University* baik di tingkat Propinsi Lampung bahkan nasional.