

Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pandangan Mahasiswa: Studi Kasus Mahasiswa di Politeknik Negeri Bandung

Fiorida Mathilda¹, Carolina M Lasambouw²

¹Unit Pelayanan Mata Kuliah Umum, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail: mathildarotua@gmail.com

²Unit Pelayanan Mata Kuliah Umum, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012
E-mail: carolina.magdalena@polban.ac.id

ABSTRAK

“Konsumen adalah raja” merupakan paradigma umum di dunia bisnis. Secara hukum setiap konsumen pengguna barang dan atau jasa dilindungi. Bagaimana penerapan perlindungan konsumen di bidang pendidikan? Makalah ini menjelaskan pandangan mahasiswa sebagai konsumen pendidikan di Polban terhadap aspek-aspek perlindungan konsumen di lingkungan pendidikan. Penelitian kuantitatif ini menggunakan angket yang disebar kepada responden mahasiswa di Polban yang dipilih secara acak. Pembuatan angket diawali dengan identifikasi aspek-aspek perlindungan hukum untuk mahasiswa melalui *desk research* terhadap pustaka dan aturan normatif terkait perlindungan konsumen. Berdasarkan hasil *desk research* dikembangkan angket berbasis web yang telah diisi oleh 464 mahasiswa secara *online*. Data dari angket diolah dan ditabulasikan, kemudian dianalisis dan dideskripsikan. Hasil penelitian menemukan bahwa aspek-aspek perlindungan hukum bagi mahasiswa di Polban terintegrasi didalam Standar Nasional Pendidikan yang mencakup sub-sub aspek terkait standar isi pembelajaran; standar proses pembelajaran; standar sumber daya manusia; standar sarana dan prasarana; sarana pengelolaan; sarana pembiayaan; standar penilaian; dan standar kompetensi lulusan. Lebih dari 80% mahasiswa Polban pengisi angket berpandangan bahwa semua sub aspek yang dikemukakan dalam angket sangat perlu untuk disediakan oleh manajemen Polban, dan dalam implementasinya perlu didukung kebijakan. Di masa mendatang hasil penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan konfirmasi kepada dosen dan manajemen di Polban.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Mahasiswa, Konsumen, Jasa Pendidikan.*

1. PENDAHULUAN

Konsumen adalah raja merupakan paradigma yang diterima masyarakat umum sejak lama, khususnya di bidang bisnis. Implikasinya, konsumen perlu mendapat pelayanan terbaik dan jaminan kualitas atas produk/jasa yang dibelinya. Secara hukum setiap konsumen pengguna barang dan atau jasa berhak memperoleh perlindungan dari penyedia barang/jasa tersebut. Prinsip tersebut dengan tegas dituangkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang memaknai perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Sedangkan konsumen diartikan sebagai orang yang memakai barang dan atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan [1].

Perlindungan konsumen tentunya ditujukan untuk mengupayakan kesejahteraan konsumen dalam menikmati kegunaan barang/jasa yang diperolehnya yang akan berdampak dalam memberikan dukungan terhadap tumbuhnya dunia usaha, karena dapat mendorong tersedianya beraneka ragam barang dan jasa yang dapat

meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen [1].

Bagaimana penerapan perlindungan konsumen di bidang pendidikan merupakan pertanyaan utama yang diuraikan. Jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pendidikan selama ini cenderung dianggap sebagai jasa yang lebih banyak mengandung fungsi sosial, dimana peserta didik diposisikan sebagai penerima layanan dari lembaga pendidikan. Sebaliknya, penyelenggara pendidikan yang diposisikan sebagai pemberi layanan telah melaksanakan layanannya sesuai aturan-aturan yang berlaku dari pemerintah. Misalnya perguruan tinggi yang diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi [2] menerapkan aturan mengenai Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) berdasarkan Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 [3]; aturan mengenai uang kuliah tunggal yang diatur berdasarkan Surat Edaran Dirjen Dikti No.97/E/KU/2013. Penempatan posisi peserta didik sebagai penerima layanan pendidikan, maka seolah-olah aturan mengenai perlindungan

konsumen sebagaimana ditetapkan oleh Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tidak berlaku. Benarkah demikian? Aspek-aspek perlindungan hukum apa saja yang diharapkan mahasiswa agar disediakan oleh penyelenggara pendidikan, dalam hal ini Politeknik Negeri Bandung (Polban)? Se jauh mana mahasiswa memahami mengenai hak mereka terkait perlindungan konsumen jasa pendidikan tinggi?

Jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut merupakan fokus bahasan dari studi yang diuraikan dalam artikel ini, khususnya perlindungan konsumen yang ditinjau dari sudut pandang mahasiswa. Rumusan masalah penelitian yang diuraikan dalam makalah ini adalah mahasiswa penerima layanan jasa pendidikan berhak untuk mendapatkan kepastian atas kualitas jasa pendidikan yang diperolehnya sebagaimana berlaku bagi konsumen jasa pada umumnya. Namun upaya perlindungan konsumen bagi peserta didik tidak akan berhasil apabila mahasiswa sebagai penerima jasa tidak memahami perlindungan apa saja yang perlu disediakan oleh perguruan tinggi, dalam hal ini Politeknik Negeri Bandung (Polban), sebagai penyelenggara pendidikan. Mahasiswa yang paham mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen pendidikan akan berpartisipasi aktif untuk meningkatkan harkat dan martabatnya sebagai konsumen dengan cara meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan peneliti untuk menemukan jawaban dari pertanyaan penelitian tersebut adalah kuantitatif yaitu melalui penyebaran angket kepada responden mahasiswa dan dosen yang dipilih secara acak. Untuk membuat angket perlu diidentifikasi aspek-aspek perlindungan hukum untuk mahasiswa. Aspek-aspek tersebut diperoleh melalui penelaahan literatur (*desk research*) terhadap pustaka yang relevan dan terhadap aturan normatif yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Melalui *desk research* telah diidentifikasi 7 (tujuh) aspek-aspek yang berkaitan dengan perlindungan konsumen yang idealnya disediakan oleh perguruan tinggi, dalam hal ini Politeknik Negeri Bandung (Polban), untuk mahasiswanya. Ke 7 (tujuh) aspek yang teridentifikasi tersebut digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan angket berbasis web. Selanjutnya mahasiswa di Polban diundang untuk berpartisipasi mengisi angket secara online. 464 mahasiswa berpartisipasi mengisi angket secara *online*. Hasil pengisian angket diolah dan ditabulasikan, kemudian dianalisis yang menghasilkan pembahasan mengenai pandangan mahasiswa terhadap aspek-

aspek perlindungan konsumen yang disediakan oleh Polban.

3. MAHASISWA: KONSUMEN ATAU BUKAN?

Perlakuan perguruan tinggi terhadap mahasiswanya dapat dipilah menjadi dua, yaitu perguruan tinggi yang memperlakukan mahasiswanya sebagai peserta didik dan perguruan tinggi yang memperlakukan mahasiswanya sebagai konsumen. Perguruan tinggi yang memperlakukan mahasiswanya sebagai konsumen dapat dilihat dari hak-hak bagi mahasiswa yang dipenuhi oleh perguruan tinggi tersebut apakah mencakup hak-hak yang dinyatakan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Delapan hak minimal tersebut yang telah dikemukakan sejak tahun 1999 sudah biasa diimplementasikan di bidang bisnis, namun implementasi di bidang pendidikan perlu ditelaah lebih lanjut. Se jauh pengetahuan peneliti, perlindungan konsumen bagi mahasiswa di perguruan tinggi cenderung merupakan topik yang belum populer di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari minimnya artikel ilmiah maupun buku yang membahas tentang perlindungan konsumen terkait jasa pendidikan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Apabila membandingkan dengan perlindungan konsumen terhadap produk-produk yang dihasilkan di dunia bisnis. Perguruan tinggi yang ada di negara-negara maju seperti Amerika, Eropa, dan Australia fakta-fakta menunjukkan bahwa perlindungan konsumen bagi mahasiswa

perguruan tinggi sudah sejak lama menjadi topik yang menjadi perhatian dari pihak universitas, mahasiswa, orangtua mahasiswa maupun masyarakat. Misalnya uraian Jeremy Isaacson [4] yang memberi 3 (tiga) saran yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen disektor perguruan tinggi, yaitu:

1. *"consumer protection law deals with information provision which is about the requirement that students get accurate, complete, and clear information when they make choices about where and what to study."*
2. *the guidance covers student term and conditions and says that terms should not be unfair....*
3. *on complaint handling process, these should be accessible, clear and fair to students"*

Namun pemenuhan perlindungan hukum untuk mahasiswa sebagai konsumen perlu diyakinkan tetap mempertahankan kebebasan akademik dari institusi perguruan tinggi yang bersangkutan sebagaimana dinyatakan oleh Pheh Hoon Lim dan Juliet Hyatt pada tahun 2009 [5]. *".....of such 'academic protection' afforded to New Zealand tertiary students and considers the fine balance between strengthening and reinforcing those right without compromising the essential academic freedom of institutions"*.

Meningkatnya perhatian terhadap hal tersebut didasarkan munculnya perubahan pandangan terhadap pendidikan yang awalnya dipandang sebagai "jasa" sosial penyelenggara pendidikan, berkembang menjadi jasa yang sebagian nilai ekonominya dibeban kepada masyarakat pengguna jasa pendidikan. Perubahan pandangan tersebut sejalan dengan adanya perubahan pandangan terhadap pentingnya pendidikan yaitu semakin banyak orang yang berupaya untuk menempuh pendidikan tinggi, sementara ketersediaan tempat kuliah tidak sebanding dengan jumlah peminat. Konsekuensinya tidak semua peminat dapat diterima di perguruan tinggi. Di pihak lain, penyelenggaraan pendidikan memerlukan dukungan dana pendidikan yang sebagian dibebankan kepada peserta didik dan bagian lainnya ditanggung oleh pemerintah [6].

Pentingnya perlindungan konsumen dapat ditelusuri dari tujuannya sebagaimana diuraikan pada pasal 3 UU No.8 Tahun 1999, yaitu [1]:

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;

- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

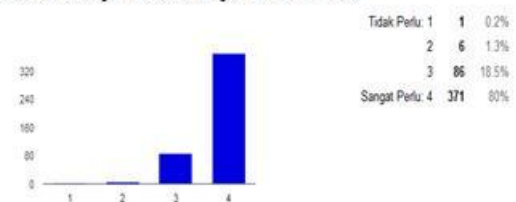
Keseluruhan perlindungan tersebut diatas sebaiknya diberlakukan bagi mahasiswa yang menerima layanan jasa pendidikan. Khususnya apabila penyelenggara pendidikan menempatkan mahasiswa sebagai konsumen.

4. KESADARAN MAHASISWA TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM

Berdasarkan hasil pengolahan data dari angket yang telah diisi oleh 464 (empat ratus enam puluh empat) mahasiswa Polban, diketahui pandangan mahasiswa terhadap 7 aspek perlindungan konsumen di pendidikan tinggi sebagai berikut.

4.1. Standar Isi Pembelajaran

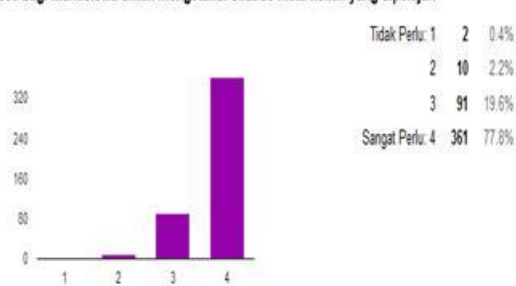
Akses informasi bagi mahasiswa tentang kurikulum di POLBAN



Gambar 1: Pandangan Mahasiswa tentang Informasi Kurikulum

Berkenaan dengan isi kurikulum yaitu informasi mengenai kurikulum, mayoritas mahasiswa (80%) menganggap sangat perlu dan 18,5% menganggap perlu bagi Polban untuk menyediakan akses informasi yang mudah dan jelas. Namun demikian, masih ada sedikit mahasiswa (>1,5%) mahasiswa yang menganggap informasi tentang isi kurikulum kurang perlu diketahui oleh mahasiswa.

Akses bagi mahasiswa untuk mengetahui silabus mata kuliah yang dipelajari



Gambar 2: Pandangan Mahasiswa tentang Silabus Mata Kuliah

Lebih lanjut 77,7% mahasiswa berpendapat bahwa sangat penting bagi mahasiswa untuk mengetahui silabus mata kuliah yang dipelajari dan 19,6% menganggap penting, sementara 2,6% menganggap kurang penting ataupun tidak perlu.

Standar isi pembelajaran merupakan kriteria mengenai ruang lingkup materi dan tingkat Kompetensi untuk mencapai Kompetensi lulusan pada jenjang dan jenis pendidikan tertentu [8], dan merupakan kriteria minimal tingkat kedalaman dan keluasan materi pembelajaran yang mengacu kepada capaian pembelajaran lulusan [9].

Standar isi pembelajaran dikembangkan berdasarkan capaian pembelajaran sesuai dengan capaian kemampuan yang disyaratkan oleh Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan persyaratan di tempat kerja. Standar isi pembelajaran akan digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pendekatan proses belajar mengajar. Oleh karena itu, sangat relevan dengan pernyataan-pernyataan mahasiswa yang menjadi responden angket penelitian ini, yaitu lebih dari 75% menyatakan sangat perlu untuk memperoleh informasi terhadap kurikulum maupun penembangannya.

4.2. Standar Proses

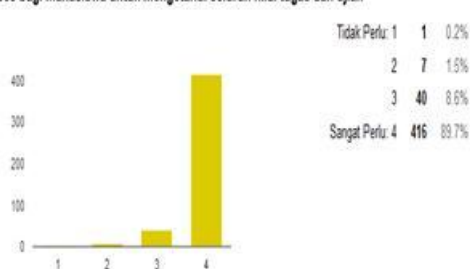
Keterbukaan sistem penilaian bagi mahasiswa



Gambar 3: Pandangan Mahasiswa tentang Keterbukaan Sistem Penilaian

Berkenaan dengan standar proses dalam mencapai kurikulum, 87,7% mahasiswa menganggap sangat perlu ada keterbukaan dalam sistem penilaian bagi mahasiswa di Polban dan 8,6% mahasiswa menganggap perlu. Namun masih ada 3,7% mahasiswa yang berpendapat kurang dan tidak perlu.

Akses bagi mahasiswa untuk mengetahui seluruh nilai tugas dan ujian



Gambar 4: Pandangan Mahasiswa tentang Akses Informasi Nilai

Tanggapan terhadap akses bagi mahasiswa untuk mengetahui seluruh nilai tugas dan hasil ujian, mayoritas mahasiswa yang berpartisipasi mengisi angket menyatakan sangat perlu (89,7%) dan perlu (8,6%), sementara sisanya yaitu 1,7% mahasiswa menganggap kurang dan tidak perlu.

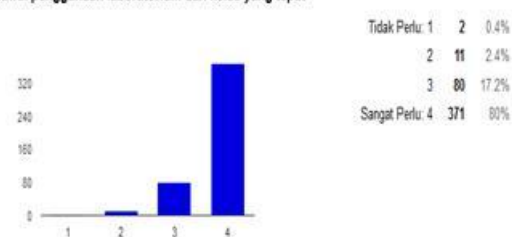
Kesempatan bagi mahasiswa untuk memperbaiki nilai



Gambar 5 Pandangan Mahasiswa tentang Kesempatan Perbaikan Nilai

Pada kesempatan bagi mahasiswa untuk memperbaiki nilai, 85,8% mahasiswa berpendapat sangat perlu disediakan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperbaiki nilai dan 13,4% mahasiswa berpendapat perlu. Sisanya (0,8%) berpendapat kurang dan tidak perlu.

Jadwal penggunaan laboratorium dan kelas yang tepat



Gambar 6: Pandangan Mahasiswa tentang Jadwal Penggunaan Laboratorium

Berkenaan dengan jadwal penggunaan laboratorium, 80% mahasiswa menganggap sangat perlu ada informasi yang jelas dan tepat yang mudah diakses, dan 17,2% mahasiswa menganggap perlu. Namun masih ada 2,8% mahasiswa yang berpendapat kurang dan tidak perlu.

Standar proses merupakan kriteria mengenai pelaksanaan pembelajaran pada satu satuan pendidikan untuk mencapai Standar Kompetensi Lulusan [8], dan merupakan kriteria minimal tentang pelaksanaan pembelajaran pada program studi untuk memperoleh capaian pembelajaran lulusan yang mencakup karakteristik proses pembelajaran, perencanaan proses pembelajaran, pelaksanaan proses pembelajaran dan beban belajar mahasiswa [9].

Standar proses pembelajaran dikembangkan berdasarkan capaian pembelajaran sesuai dengan capaian kemampuan yang disyaratkan oleh Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan persyaratan di tempat kerja. Standar proses

pembelajaran digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan pendekatan proses belajar mengajar. Oleh karena itu, sangat relevan dengan pernyataan-pernyataan mahasiswa yang menjadi responden angket penelitian ini, yaitu lebih dari 85% menyatakan sangat perlu untuk memperoleh informasi tentang sistem penilaian baik penilaian tugas maupun ujian yang dilakukan di Polban.

Mahasiswa yang mengetahui dengan lengkap tentang capaian maupun isi pembelajaran akan sangat membantu dalam meningkatkan motivasi dan percaya diri mahasiswa untuk berupaya secara mandiri mencapai target kurikulum tersebut. Hal tersebut diperkuat oleh Competition and Markets Authority/CMA [10]. Terutama mengingat bahwa penyelenggara pendidikan memegang peran penting dalam mendukung perekonomian negara melalui penyediaan sumber daya manusia yang berketerampilan tinggi.

4.3. Standar Sumber Daya Manusia

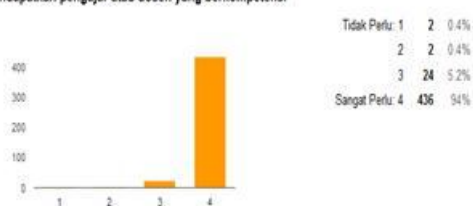
Peningkatan kuantitas pengajar di POLBAN



Gambar 7: Pandangan Mahasiswa tentang Peningkatan Kuantitas Pengajar

Berkenaan dengan kuantitas pengajar, 61,9% mahasiswa menganggap sangat perlu ditingkatkan dan 25,6% mahasiswa menganggap perlu. Namun terdapat 12,5% mahasiswa yang berpendapat kuantitas pengajar di Polban kurang dan bahkan tidak perlu ditingkatkan.

Mendapatkan pengajar atau dosen yang berkompetensi



Gambar 8: Pandangan Mahasiswa Tentang Pengajar Yang Kompeten

Berkenaan dengan ketersediaan pengajar yang kompeten untuk mencapai kurikulum, 94% mahasiswa menganggap sangat perlu memperoleh pengajaran dari pengajar yang kompeten dan 5,2% mahasiswa menganggap perlu. Namun 0,8% mahasiswa berpendapat kurang dan tidak perlu.

Peningkatan kuantitas staff administrasi di POLBAN



Gambar 9: Pandangan Mahasiswa Tentang Kuantitas Staf Administrasi

50,9% mahasiswa berpendapat sangat perlu untuk Polban meningkatkan kuantitas staf administrasi di Polban dan 31,5% mahasiswa menganggap perlu. Namun terdapat 15% mahasiswa yang berpendapat Polban kurang perlu atau bahkan tidak perlu meningkatkan kuantitas staf administrasinya.

Pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia di POLBAN



Gambar 10: Pandangan Mahasiswa Tentang Kualitas SDM di Polban

Berkenaan dengan pengembangan kualitas SDM di Polban, 85,3% mahasiswa menganggap sangat perlu dilakukan dan 12,5% mahasiswa menganggap perlu. Namun 2,1% mahasiswa berpendapat Polban kurang perlu atau bahkan tidak perlu.

Standar sumber daya manusia merupakan kriteria mengenai pendidikan prajabatan dan kelayakan fisik maupun mental, serta pendidikan dalam jabatan [8], dan merupakan kriteria minimal tentang kualifikasi dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan untuk menyelenggarakan pendidikan dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan [9].

Dosen terdiri atas dosen tetap dan dosen tidak tetap. Dosen tetap merupakan dosen yang berstatus sebagai pendidik tetap pada 1 (satu) perguruan tinggi dan tidak menjadi pegawai tetap pada satuan kerja dan/atau satuan pendidikan lain. Jumlah dosen tetap pada perguruan tinggi ditetapkan paling sedikit 75% (tujuh puluh lima persen) dari jumlah seluruh dosen. Sedangkan jumlah dosen tetap yang ditugaskan secara penuh waktu untuk menjalankan proses pembelajaran pada setiap program studi paling sedikit 6 (enam) orang [9].

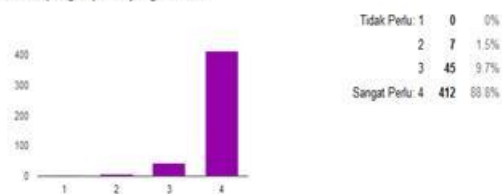
Standar sumber daya manusia dikembangkan dengan tujuan untuk mencapai target pembelajaran sesuai dengan capaian kemampuan yang disyaratkan oleh Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI) dan persyaratan di tempat kerja. Standar sumber daya manusia dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dari kurikulum dan pendekatan proses belajar mengajar.

Oleh karena itu, kenyataan tersebut sangat relevan dengan pernyataan-pernyataan mahasiswa yang menjadi responden angket penelitian ini, yaitu lebih dari 70% menyatakan sangat perlu untuk mendapatkan pembelajaran dari dosen atau staff pengajar yang kompeten dengan kuantitas yang cukup serta dilakukan pengembangan kualitas SDM untuk meningkatkan kompetensi para dosen maupun staff administrasi yang ada di Polban.

Kalangan pendidikan, baik pengelola pendidikan tinggi, dosen dan tenaga pendidik lainnya, diharapkan untuk segera memahami UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Sebagai lembaga pengelola jasa pendidikan, mahasiswa merupakan konsumen yang perlu dilindungi sehingga terdapat kenyamanan dalam proses pembelajaran [11].

4.4. Standar Sarana dan Prasarana

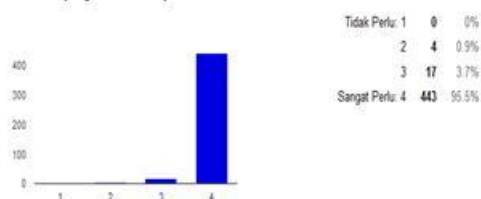
Fasilitas lapangan parkir yang memadai



Gambar 11: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas Parkir

Berkenaan dengan fasilitas lapangan parkir bagi mahasiswa, mayoritas (88,8%) mahasiswa menganggap Polban sangat perlu menyediakan lapangan parkir yang memadai. Dan 9,7% mahasiswa menganggap perlu. Namun masih ada 1,5% mahasiswa yang berpendapat fasilitas lapangan parkir yang disediakan kurang dan tidak perlu ditambah.

Fasilitas toilet yang bersih dan nyaman



Gambar 12: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas Toilet

95,5% mahasiswa berandangan sangat perlu bagi Polban untuk menyediakan fasilitas toilet yang bersih dan nyaman. 3,7% berpendapat perlu dan 0,9% menganggap kurang perlu dan tidak perlu.

Fasilitas meja dan kursi di setiap ruang kelas



Gambar 13: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas ruang Kelas

Berkenaan dengan penyediaan fasilitas meja dan kursi di ruang kelas, 87,1% mahasiswa menganggap sangat perlu ada fasilitas yang memadai di ruang kelas di Polban dan 10,6% mahasiswa menganggap perlu. Namun masih ada 2,4% mahasiswa yang berpendapat kurang dan tidak perlu.

Fasilitas multimedia yang memadai



Gambar 14: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas Multi Media

Berkenaan dengan fasilitas multi media, mayoritas mahasiswa (92,7%) mahasiswa menganggap sangat perlu disediakan oleh Polban dan 6% mahasiswa menganggap perlu. Namun masih ada 1,3% mahasiswa yang berpendapat kurang dan tidak perlu.

Berkenaan dengan sarana tempat beristirahat bagi mahasiswa, mayoritas mahasiswa (84,9%) menganggap sangat perlu dan 12,5% menganggap perlu disediakan sarana tempat istirahat bagi mahasiswa. Sebagian kecil mahasiswa (2,6%) menganggap kurang perlu atau tidak perlu disediakan sarana istirahat untuk mahasiswa.

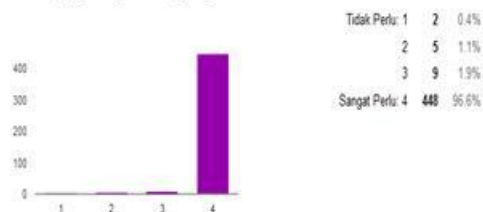
Sarana dan prasarana untuk melakukan kegiatan kemahasiswaan di POLBAN



Gambar 15: Pandangan Mahasiswa Tentang Sarana Kegiatan Kemahasiswaan

Berkenaan dengan sarana untuk kegiatan kemahasiswaan, mayoritas mahasiswa (88,1%) menganggap sangat perlu dan 9,1% mahasiswa menganggap perlu disediakan sarana dan prasarana bagi mahasiswa di Polban untuk melakukan kegiatan kemahasiswaan. Namun masih ada 2,8% mahasiswa yang berpendapat kurang dan tidak perlu disediakan sarana dan prasarana untuk mahasiswa melakukan kegiatan kemahasiswaan.

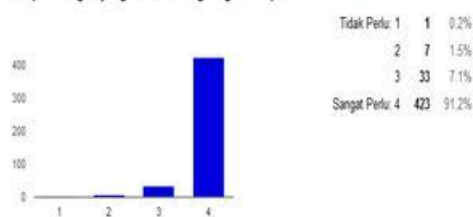
Fasilitas wi-fi yang menyebar di lingkungan POLBAN



Gambar 16: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas Wi-fi di Polban

Penyediaan fasilitas wi-fi yang menyebar di lingkungan Polban menurut mayoritas mahasiswa yang mengisi angket (96,6%) sangat perlu dan 1,9% perlu disediakan oleh Polban. Namun 1,5% mahasiswa berpendapat fasilitas wi-fi kurang dan tidak perlu disediakan oleh Polban.

Fasilitas penerangan yang merata di lingkungan kampus



Gambar 17: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas Penerangan di Polban

Penyediaan fasilitas penerangan yang merata lingkungan Polban menurut mayoritas mahasiswa yang mengisi angket (91,2%) sangat perlu dan 7,1% perlu disediakan oleh Polban. Namun 1,7% mahasiswa berpendapat fasilitas penerangan yang merata kurang dan tidak perlu disediakan oleh Polban.

Penempatan tenaga keamanan pada beberapa tempat tertentu di lingkungan kampus



Gambar 18: Pandangan Mahasiswa Tentang Penempatan Tenaga Keamanan di Lingkungan Kampus

Penempatan tenaga keamanan pada beberapa tempat tertentu di lingkungan Polban menurut mayoritas mahasiswa yang mengisi angket (67,5%) sangat perlu dan 25,2% perlu dilakukan. Namun 7,4% mahasiswa berpendapat penempatan tenaga keamanan di beberapa tempat tertentu di lingkungan Polban kurang dan tidak perlu dilakukan.

Fasilitas whiteboard yang memadai



Gambar 19: Pandangan Mahasiswa Tentang Fasilitas Whiteboard

Penyediaan fasilitas whiteboard yang memadai menurut mayoritas mahasiswa yang mengisi angket (75%) sangat perlu dan 19,8% perlu disediakan. Namun 5,2% mahasiswa berpendapat penyediaan fasilitas whiteboard yang memadai kurang atau tidak perlu disediakan.

Perpanjangan waktu operasional perpustakaan



Gambar 20: Pandangan Mahasiswa Tentang Perpanjangan Waktu Operasional Perpustakaan di Polban

Perpajakan waktu operasional perpustakaan di Polban menurut mayoritas mahasiswa yang mengisi angket (71,3%) sangat perlu dan 23,1% perlu dilakukan. Namun 5,6% mahasiswa berpendapat perpanjangan waktu operasional perpustakaan di Polban kurang perlu dilakukan.

Perpanjangan waktu operasional kantin



Gambar 21: Pandangan Mahasiswa Tentang Perpanjangan Waktu Operasional Kantin di Polban

Perpajakan waktu operasional kantin di Polban menurut mayoritas mahasiswa yang mengisi angket (65,5%) sangat perlu dan 22% perlu

dilakukan. Namun 12,5% mahasiswa berpendapat perpanjangan waktu operasional kantin di Polban kurang dan tidak perlu dilakukan.

Standar sarana dan prasarana pembelajaran merupakan kriteria mengenai ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan berekreasi serta sumber belajar lain, yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi [8], dan merupakan kriteria minimal tentang sarana dan prasarana sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi dosen dan tenaga kependidikan untuk menyelenggarakan pendidikan dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan [9].

Kriteria prasarana pembelajaran yang ditetapkan dalam Permendiknas No. 49 Tahun 2014 Pasal 33 [9], yaitu:

1. Bangunan perguruan tinggi harus memiliki standar kualitas minimal kelas A atau setara.
2. Bangunan perguruan tinggi harus memenuhi persyaratan keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan keamanan, serta dilengkapi dengan instalasi listrik yang berdaya memadai dan instalasi, baik limbah domestik maupun limbah khusus, apabila diperlukan.
3. Standar kualitas bangunan perguruan tinggi didasarkan pada peraturan menteri yang menangani urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum.

Oleh karena itu, sangat relevan dengan pernyataan-pernyataan mahasiswa yang menjadi responden angket penelitian ini, yaitu lebih dari 80% menyatakan sangat perlu disediakannya fasilitas atau sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung proses pembelajaran di polban. Sarana dan prasarana tersebut antara lain tempat parkir, meja dan kursi, ruang multimedia, tempat istirahat, tempat mahasiswa untuk melaksanakan kegiatannya, sarana wi-fi, penerangan di lingkungan kampus, tenaga keamanan, sarana *whiteboard*, waktu operasional perpustakaan dan kantin yang harus memadai. Organisasi kemahasiswaan memiliki sarana dan prasarana serta dukungan dana yang bersumber dari perguruan tinggi sebagai penyelenggara pendidikan tinggi.

4.5. Standar Pembiayaan

Standar pembiayaan merupakan kriteria mengenai komponen dan besarnya biaya operasi satuan pendidikan yang berlaku selama satu tahun [8], dan merupakan kriteria minimal tentang komponen

dan besaran biaya investasi dan biaya operasional yang disusun dalam rangka pemenuhan capaian pembelajaran lulusan. Standar satuan biaya operasional pendidikan tinggi bagi perguruan tinggi negeri ditetapkan secara periodik oleh Menteri dengan mempertimbangkan jenis program studi, tingkat akreditasi perguruan tinggi dan program studi dan indeks kemahalan wilayah. Standar satuan biaya pendidikan tinggi menjadi dasar bagi setiap perguruan tinggi untuk menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja (RAPB) perguruan tinggi tahunan dan menetapkan biaya yang ditanggung oleh mahasiswa [9].

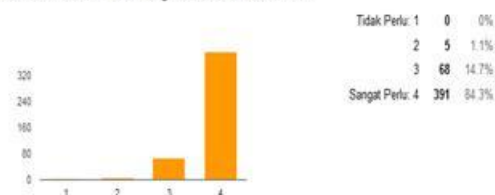
Pada tanggal 5 Februari 2013 diberlakukan Surat Edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Dirjen Dikti) Nomor 97/E/KU/2013 tentang Uang Kuliah Tunggal yang didalamnya terdapat instruksi dari DIKTI agar perguruan tinggi Negeri di Indonesia :

1. Menghapus uang pangkal bagi mahasiswa baru program S1 Reguler mulai tahun akademik 2013/2014.
2. Menetapkan dan melaksanakan Tarif Uang Kuliah Tunggal bagi mahasiswa baru program S1 Reguler mulai tahun akademik 2013/2014. Dalam surat edaran tersebut sangat tegas disampaikan bahwa Tarif Uang Kuliah Tunggal (UKT) mulai diberlakukan di seluruh universitas negeri di Indonesia pada tahun ajaran 2013/2014. Namun yang menjadi permasalahan saat ini adalah masih banyak mahasiswa dan calon mahasiswa baru yang belum memahami atau sama sekali belum mengetahui apa sejatinya Uang Kuliah Tunggal (UKT). UKT pada dasarnya merupakan sebuah sistem baru dalam penentuan tarif biaya kuliah. Dalam implementasi UKT, mahasiswa baru tidak diminta untuk membayar uang pangkal atau uang sumbangan pembangunan. Bagaimana dengan mahasiswa Polban, apakah Polban telah menyediakan akses informasi yang jelas dan lengkap bagi mahasiswa agar memahami mengenai kebijakan UKT.

Kebijakan ini diharapkan benar-benar mampu meringkankan biaya kuliah mahasiswa. Oleh karena itu, semua *stakeholder* wajib untuk memahami kebijakan UKT tersebut agar dapat menyediakan dukungan yang memadai, termasuk transparansi anggaran UKT. Namun, apabila yang terjadi adalah sebaliknya, maka sudah menjadi kewajiban *stakeholder* untuk memperjuangkan supaya biaya kuliah tetap terjangkau serta transparan dalam pengelolaan anggarannya. Oleh karena itu, sangat perlu bagi mahasiswa untuk memahami kebijakan pembiayaan perkuliahan yang diterapkan di Polban.

4.6. Standar Pengelolaan

Ketersediaan akses untuk mengetahui informasi akademik



Gambar 22: Pandangan Mahasiswa Tentang Ketersediaan Akses Informasi Akademik di Polban

Berkenaan dengan standar pengelolaan dalam mencapai kurikulum, ketersediaan akses untuk mengetahui informasi akademik di Polban menurut mayoritas mahasiswa (84,3%) sangat perlu dan 14,7% perlu disediakan. Namun 1,1% mahasiswa berpendapat ketersediaan akses untuk mengetahui informasi akademik kurang perlu disediakan oleh Polban.

Pelayanan administrasi yang baik dan cepat



Gambar 23: Pandangan Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi di Polban

Berkenaan dengan standar pengelolaan dalam mencapai kurikulum, pelayanan administrasi yang baik dan cepat menurut mayoritas mahasiswa (85,8%) sangat perlu dan 12,9% perlu dilakukan. Namun 1,3% mahasiswa berpendapat bahwa pelayanan administrasi yang baik dan cepat kurang perlu dilakukan di Polban.

Informasi tentang Praktek Kerja Lapangan untuk mahasiswa



Gambar 24: Pandangan Mahasiswa Tentang Informasi Praktek Kerja Langsung Untuk Mahasiswa Polban

Berkenaan dengan standar pengelolaan dalam mencapai kurikulum, penyediaan informasi tentang Praktek Kerja Lapangan untuk mahasiswa Polban menurut mayoritas mahasiswa (90,3%) sangat perlu dan 9,5% perlu disediakan. Namun terdapat 0,2% mahasiswa yang berpendapat bahwa penyediaan informasi tentang Praktek Kerja Lapangan untuk mahasiswa kurang perlu disediakan.

Mekanisme perlindungan hukum bagi mahasiswa di POLBAN



Gambar 25: Pandangan Mahasiswa Tentang Mekanisme Perlindungan Hukum bagi Mahasiswa di Polban

Berkenaan dengan standar pengelolaan dalam mencapai kurikulum, mekanisme perlindungan hukum bagi mahasiswa di Polban menurut mayoritas mahasiswa (90,9%) sangat perlu dan 8,2% perlu diadakan/disediakan. Namun 0,9% mahasiswa berpendapat bahwa mekanisme perlindungan hukum bagi mahasiswa kurang perlu disediakan oleh Polban.

Standar pengelolaan merupakan kriteria mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kegiatan pendidikan pada tingkat satuan pendidikan, kabupaten/kota, provinsi, atau nasional agar tercapai efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pendidikan [8], dan merupakan kriteria minimal tentang perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pemantauan dan evaluasi, serta pelaporan kegiatan pembelajaran pada tingkat program studi yang harus mengacu pada standar kompetensi lulusan, standar isi pembelajaran, standar dosen dan tenaga kependidikan, serta standar sarana dan prasarana pembelajaran [9].

Pengelolaan penyelenggaraan pendidikan akan berpengaruh terhadap keberhasilan mahasiswa dalam mencapai target kurikulum, antara lain sebagaimana dinyatakan oleh Office for Fair Trading/OFT (12) :

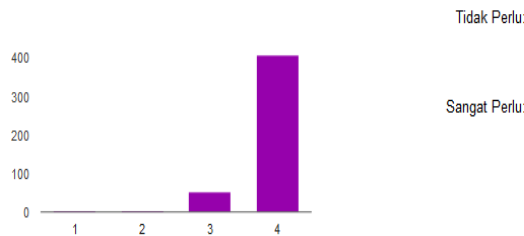
“Regarding the relationship between students and higher education institutions, we have identified practices that may mean some institutions could be failing to meet their legal obligations under consumer protection legislation, which could undermine student confidence in the sector. More specifically, some stakeholders raised concerns about the accessibility of terms and conditions, the ability of students to understand terms, and the extent to which they are fair and proportionate. Despite recent improvements to redress processes, concerns were also raised about the timeliness and accessibility of the processes that deal with student complaints.”

Oleh karena itu, pendapat 85% mahasiswa terhadap pengelolaan pendidikan di Polban sangat relevan, yaitu sangat perlu adanya pengelolaan yang baik yang dilaksanakan di Polban. Hal

tersebut dapat dilihat dari pelayanan administrasi yang baik dan cepat serta tersediannya informasi akademik bagi mahasiswa dan mekanisme hukum untuk melindungi mahasiswa.

4.7. Standar Kelulusan

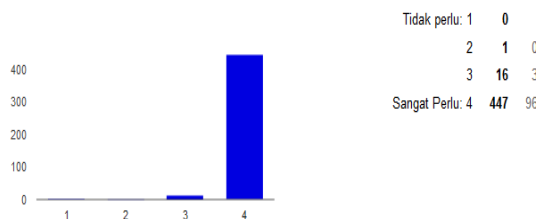
Ketersediaan informasi bagi mahasiswa tentang kompetensi lulusan progra



Gambar 26: Pandangan Mahasiswa Tentang Ketersediaan Informasi Kompetensi Lulusan Program Studi

Berkenaan dengan standar kelulusan dalam mencapai kurikulum, ketersediaan informasi bagi mahasiswa tentang kompetensi lulusan program studinya menurut mayoritas mahasiswa (88,1%) sangat perlu dan 11,4% perlu disediakan. Namun 0,4% mahasiswa berpendapat bahwa informasi bagi mahasiswa tentang kompetensi lulusan program studinya kurang perlu disediakan.

Informasi mengenai lapangan pekerjaan



Gambar 27: Pandangan Mahasiswa Tentang Informasi Lapangan Kerja

Berkenaan dengan standar kelulusan dalam mencapai kurikulum, informasi mengenai lapangan pekerjaan menurut mayoritas mahasiswa (96,3%) sangat perlu dan 3,4% perlu disediakan oleh Polban. Namun 0,2% mahasiswa berpendapat bahwa informasi mengenai lapangan pekerjaan kurang perlu disediakan.

Standar Kompetensi Lulusan merupakan kriteria mengenai kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan dan keterampilan [8], dan merupakan kriteria minimal tentang kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan yang dinyatakan dalam rumusan capaian pembelajaran lulusan yang digunakan sebagai acuan utama pengembangan standar isi pembelajaran, standar proses pembelajaran, standar penilaian pembelajaran, standar dosen dan tenaga kependidikan, standar sarana dan prasarana

pembelajaran, standar pengelolaan pembelajaran dan standar pembiayaan pembelajaran [9].

Oleh karena itu, sangat relevan bagi mahasiswa untuk memahami mengenai standar kelulusan yang menjadi target dari program studi yang ditempuhnya. Pendapat mayoritas mahasiswa (90%) yang menjadi responden angket penelitian ini menyatakan sangat perlu dengan bagi Polban atau Program Studi untuk menyediakan informasi mengenai kompetensi lulusan setiap program studi dengan jelas, lengkap dan mudah diakses oleh mahasiswa, termasuk informasi mengenai ketersediaan lapangan pekerjaan untuk lulusan. Pada saat ini, Polban cenderung menyerahkan pencarian data dan informasi mengenai uraian rinci kompetensi lulusan dari setiap program studi maupun data mengenai lowongan pekerjaan kepada upaya mandiri dari masing-masing mahasiswa tersebut.

KESIMPULAN

Aspek-aspek perlindungan hukum bagi mahasiswa di Polban terintegrasi didalam Standar Nasional Pendidikan yang mencakup aspek-aspek : Standar isi pembelajaran; standar proses pembelajaran; standar sumber daya manusia; standar sarana dan prasarana; sarana pengelolaan; sarana pembiayaan; standar penilaian; dan standar kompetensi lulusan. Rata-rata lebih dari 80% mahasiswa Polban yang berpartisipasi mengisi angket penelitian berpandangan bahwa semua aspek yang dicakup dalam Standar Nasional Pendidikan Tinggi sangat perlu untuk disediakan oleh manajemen Polban dan didukung dengan ketersediaan kebijakan untuk implementasinya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis sangat berterima kasih kepada Manajemen UPPM Polban yang telah memberikan dukungan terlaksanannya penelitian ini. Selanjutnya ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para mahasiswa Polban yang telah berpartisipasi dalam pengisian angket penelitian secara online. Penghargaan dan terima kasih disampaikan kepada reviewer IRWNS Polban 2016 yang telah memberi saran dan kritikan untuk penyempurnaan artikel ilmiah ini sehingga dianggap layak untuk dipresentasikan pada seminar IRWNS Polban 2016.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- [2] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Perguruan Tinggi.
- [3] Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

- [4] Isaacson, Jeremy. 2015. *The Competition and Market Authority's Draft Advice on Consumer*. Diunduh tanggal 14 Maret 2016 dari www.farrer.co.uk.
- [5] Pheh Hoon Lim dan Juliet Hyatt. 2009. *Protection Law and The Higher Education Sector*. *International Journal of Law & Education* Vol 14, No 1, 2009, pp. 23–38. 1836-9030. University Aucland, New Zealand.
- [6] Surat Edaran Dirjen Dikti No.97/E/KU/2013 tentang Uang Kuliah Tunggal dan Biaya Kuliah Tunggal.
- [7] Perserikatan Bangsa-bangsa melalui resolusi No.39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*).
- [8] Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- [9] Permendiknas No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- [10] Competition and Markets Authority (CMA). 2015. *UK Higher Education Providers – Advice on Consumer Protection*. Diunduh pada tanggal 14 Maret 2016 dari www.gov.uk.
- [11] Suyatno. 2009. *Pendidikan yang Melindungi Siswa sebagai Konsumen*. Diunduh tanggal 14 Maret 2016 dari <http://lpkjatim.blogspot.co.id/2009/12/pendidikan-yang-melindungi-siswa.html#more>.
- [12] Office for Fair Trading (OFT). 2014. *Higher Education in England An OFT Call for Information*. Diunduh tanggal 14 Maret 2016 www.oft.gov.uk/sitepack/layouts/UTCCR/download-items/OFT1486.pdf.