**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi, peranan pendidikan dalam kehidupan sangatlah penting. Pendidikan menjadi kebutuhan bagi setiap manusia, sehingga manusia berusaha untuk mendapatkan pendidikan yang setinggi-tingginya sebagai bekal untuk bersaing di dunia kerja. Menurut Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dijelaskan bahwa:

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara.[[1]](#footnote-2)

Dengan pentingnya peranan pendidikan, maka dalam Undang-Undang Dasar 1945 diamanatkan setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan, pengajaran dan pemerintah berusaha untuk menyelenggarakan suatu sistem pendidikan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam undang-undang.

Pendidikan merupakan ujung tombak kemajuan sebuah bangsa. Pemerintah harus terus berusaha memprioritaskan pembangunan di bidang pendidikan, khususnya kualitas pendidikan agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif. Lembaga pendidikan mempunyai fungsi utama menyediakan lulusan, bukan saja dalam jumlah banyak tetapi juga berkualitas dan disiplin tinggi, mampu menjadi dinamisator, inovator, motivator dan penggerak pembangunan serta memproduksi tenaga-tenaga kerja yang berkualitas untuk berbagai jenis dan tingkatan keahlian.

Perguruan tinggi sebagai salah satu instrumen pendidikan nasional diharapkan dapat menjadi pusat penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan serta pemeliharaan, pembinaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian. Semakin meningkat kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal, khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut.

Perguruan tinggi sebagai sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa harus mampu memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dan pelanggannya. Hal ini diperlukan agar dapat memenangkan persaingan dengan perguruan tinggi lain yang kian menjamur dimana-mana. Bahkan saat ini persaingan tidak hanya terjadi di antara perguruan tinggi yang satu dengan perguruan tinggi lainnya melainkan persaingan sudah terjadi di antara fakultas-fakultas yang ada di dalam lingkup perguruan tinggi itu sendiri. Pertumbuhan perguruan tinggi yang semakin pesat ditambah dengan munculnya persaingan di antara fakultas-fakultas untuk memenuhi kuota masing-masing menyebabkan ketidakmerataan penyebaran mahasiswa. Kondisi ini menuntut komitmen dari perguruan tinggi dan fakultas secara khusus untuk memuaskan pelanggannya dengan cara melakukan perbaikan mutu secara terus menerus. Berkenaan dengan itu, maka layanan terhadap masyarakat yaitu mahasiswa harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Oleh karena itu, pengelola lembaga pendidikan dan fakultas dituntut untuk semakin profesional dalam memberikan jasa atau layanan pendidikan kepada mahasiswanya. Hal ini sangat penting mengingat akhir-akhir ini kualitas layanan pendidikan pada perguruan tinggi sering mendapatkan sorotan dan kritikan dari berbagai pihak karena dianggap memiliki kinerja yang kurang baik. Misalnya, staf administrasi akademik yang sering tidak hadir ataupun layanan yang tidak ramah kepada mahasiswa.

Pengelola lembaga pendidikan sebagai salah satu bentuk perusahaan jasa harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Dengan kata lain, jika ingin meningkatkan nilai dan kepuasan di mata pelanggan yaitu mahasiswa dan masyarakat secara umum maka pengelola lembaga pendidikan harus memperhatikan kualitas jasa *(service quality)* yang diberikan.

Teori *consumer behavior* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan diharapkan akan berpengaruh terhadap loyalitas. Pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan yang besar terhadap organisasi.[[2]](#footnote-3) Sedangkan Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan adalah hasil yang dirasakan oleh konsumen yang mengalami kinerja sebuah lembaga yang sesuai dengan harapannya.[[3]](#footnote-4)

Mutu atau kualitas layanan merupakan suatu *driver* kepuasan yang bersifat multidimensi. Mutu layanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Kepuasan dari sisi konsumen dipandang baik apabila memenuhi apa yang mereka harapkan, sebaliknya layanan akan dipersepsikan buruk apabila tidak memenuhi yang mereka harapkan. Kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya.

Perguruan tinggi harus melakukan langkah antisipasi guna menghadapi persaingan yang semakin kompetitif serta bertanggung jawab untuk menggali dan meningkatkan segala aspek layanan yang dimiliki, karena sebuah layanan yang dimiliki oleh lembaga tertentu akan menjadi gambaran dari kualitas lembaga tersebut, jika layanan yang diberikan menurut konsumen itu baik maka sebuah lembaga tersebut dapat dikatakan baik. Tapi sebaliknya jika layanan yang dimiliki suatu lembaga buruk maka lembaga tersebut akan dikatakan buruk.

Menurut Philip Kotler, jaminan mutu layanan akademik dalam perspektif layanan secara umum memiliki lima dimensi, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.[[4]](#footnote-5) Kelima unsur tersebut dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepercayaan atau kehandalan (*Reliability)* adalah kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Daya tanggap (*Responsiveness)* adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*Assurance)* adalah pengetahuan dan kesopanan staf administrasi serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (*Empathy*) maksudnya adalah peduli atau memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*Tangibles*) maksudnya adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.[[5]](#footnote-6)

Layanan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada mahasiswa bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan. Kepuasan mahasiswa *(student satisfaction)* sangat penting dalam sektor pendidikan tinggi berkaitan dengan peranannya sebagai industri jasa. Oleh karena itu mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan administrasi akademik harus terus dilakukan oleh universitas, sekolah tinggi, maupun institut sebagai lembaga pendidikan tinggi.

Terkait dengan layanan yang diberikan oleh Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di IAIN Kendari, yaitu layanan pendidikan, maka kepuasan mahasiswa sebagai salah satu *stakeholder* utama harus diperhatikan.

Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa kenyataan yang terjadi di lapangan adalah sering terjadi ketidaksesuaian antara harapan mahasiswa dengan kenyataan yang didapatkan. Misalnya ketika mahasiswa datang di ruang staf administrasi untuk suatu keperluan, pegawai yang bersangkutan tidak ada di tempat, sehingga menimbulkan sedikit rasa kecewa. Di sisi lain terdengar pula keluhan-keluhan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI yang sedang melaksanakan penyelesaian studi pada tahun 2015 ini, mereka mengeluh tentang layanan administrasi yang lambat dan sering tidak tepat waktu dalam menyelesaikan kepentingan mahasiswa.

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan di IAIN Kendari membawahi empat jurusan, yakni jurusan Pendidikan Islam, jurusan Pendidikan Bahasa, jurusan Pendidikan Madrasah dan jurusan Tadris MIPA, dimana Jurusan Pendidikan Islam membawahi dua program studi, yakni program studi Pendidikan Agama Islam (PAI) dan program studi Kependidikan Islam (KI) / Manajemen Pendidikan Islam (MPI). Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui layanan akademik yang diberikan kepada mahasiswa, apakah layanan-layanan tersebut sudah sesuai dengan keinginan mahasiswa. Berdasarkan pada permasalahan tersebut, peneliti terinspirasi untuk mengkaji secara mendalam tentang “*Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik Pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Di IAIN Kendari*”.

1. **Fokus Penelitian**

Sesuai dengan judul penelitian, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI terhadap mutu layanan administrasi akademik pada saat penyelesaian studi di IAIN Kendari.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian yaitu :

1. Apa saja bentuk-bentuk layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI pada saat penyelesaian studi di IAIN Kendari?
2. Bagaimana kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI terhadap layanan administrasi akademik pada saat penyelesaian studi di IAIN Kendari?
3. Apa saja upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di IAIN Kendari?
4. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian yang berjudul “Studi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Administrasi Akademik pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu KeguruanDi IAIN Kendari” ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI pada saat penyelesaian studi di IAIN Kendari.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI terhadap layanan administrasi akademik pada saat penyelesaian studi di IAIN Kendari.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI dalam meningkatkan mutu layanan administrasi akademik di IAIN Kendari.
4. **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam bidang layanan administrasi akademik dan dapat mengevaluasi layanan administrasi akademik di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Program Studi PAI di IAIN Kendari.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi IAIN Kendari secara umum dan pengelola administrasi akademik setiap Fakultas, khususnya Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan dalam rangka meningkatkan mutu layanan kepada mahasiswa.
3. **Definisi Operasional**
4. Kepuasan mahasiswa adalah hasil yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap kinerja sebuah lembaga perguruan tinggi yang sesuai dengan harapannya. Mahasiswa merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Mahasiswa yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan orang lain, mengatakan hal-hal yang baik tentang lembaga kepada orang lain, merasa senang mengunjungi ruang layanan dan selalu bersikap loyal terhadap lembaga.
5. Mutu layanan administrasi akademik adalah penilaian mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh pihak pengelola administrasi akademik pada fakultas atau jurusan tertentu, dimana indikator layanan yang baik dapat dilihat berdasarkan lima hal, yakni kepercayaan atau kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), serta penampilan (*tangibles*). Dalam hal ini, dikhususkan pada layanan administrasi akademik pada saat penyelesaian studi bagi mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Program Studi PAI di IAIN Kendari tahun 2015.
1. Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Pendidikan Islam, *Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional* (Jakarta, 2007) h. 2. [↑](#footnote-ref-2)
2. Ina, *Teori Consumer Behavior* (Online), <https://ina268.wordpress.com/category/perilaku-konsumen> (Diunduh Pada Tanggal 1 Mei 2015) [↑](#footnote-ref-3)
3. Ade Suherman, *Pengertian Kepuasan Menurut Philip Kotler* (Online),<http://logistikmutu2008.blogspot.com/2011/03/kepuasan-pelanggan-menurut-philip.html> (Diunduh Pada Tanggal 1 Mei 2015) [↑](#footnote-ref-4)
4. Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Jogjakarta: PT. Andi, 2005), h. 14. [↑](#footnote-ref-5)
5. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), h. 23. [↑](#footnote-ref-6)