

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat semakin selektif dalam memenuhi kebutuhannya, termasuk dalam memilih institusi pendidikan sebagai tempat menimba ilmu. Masyarakat mengharapkan kualitas terbaik dari institusi pendidikan. Kepuasan masyarakat sebagai konsumen pendidikan akan terpenuhi ketika institusi pendidikan sebagai penyedia jasa memberikan pelayanan yang setara bahkan melebihi harapan. Kepuasan akan membantu institusi pendidikan memenangkan persaingan. Alasan inilah yang menyebabkan persaingan, termasuk pada perguruan tinggi, akan semakin kompetitif dan menyulitkan lembaga penyelenggara jasa pendidikan, baik yang dikuasai oleh pemerintah maupun swasta.

Kualitas yang baik dapat memuaskan masyarakat sebagai pelanggan. Suatu institusi dapat dikatakan berkualitas jika kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur, dan lingkungan akademik baik. Peserta didik akan merasa puas jika kinerja institusi pendidikan bekerja dengan baik, yaitu sesuai dengan harapan.

Tenaga pendidik di perguruan tinggi yaitu dosen memiliki kedudukan yang sangat berpengaruh pada kinerja perguruan tinggi sebagai penyedia layanan pendidikan. Kinerja perguruan tinggi dapat berjalan baik jika dosen memiliki kompetensi-kompetensi yang telah ditetapkan dalam UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen yang meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi profesional, dan kompetensi kepribadian. Dengan memiliki kompetensi yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang optimal.

Apabila terdapat dosen yang belum memenuhi kompetensi yang telah ditetapkan maka akan menyebabkan mahasiswa merasa tidak puas bahkan dirugikan. Dosen yang memiliki kompetensi yang tinggi akan menghasilkan kegiatan belajar mengajar yang efektif sehingga membuat mahasiswa merasa puas terhadap apa yang disampaikan dosen, dan mendapatkan prestasi yang baik.

Selain kompetensi dosen, kinerja perguruan tinggi juga akan berjalan baik apabila ditunjang dengan fasilitas yang baik untuk proses kegiatan belajar mengajar. Asiabaka (2008) berpendapat bahwa fasilitas memainkan peranan penting dalam aktualisasi tujuan dan sasaran pendidikan dengan memenuhi kebutuhan fisik dan emosional dari staf dan mahasiswa di Universitas.

Fasilitas belajar adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan belajar mahasiswa. Fasilitas belajar dapat diartikan sebagai tempat, dimana proses pembelajaran itu berlangsung, selain itu fasilitas belajar juga merupakan kelengkapan sarana dan prasarana untuk mendukung proses berlangsungnya kegiatan pembelajaran tersebut seperti ruang kelas, kursi, meja, dan bahan ajar. Jika fasilitas yang disediakan lengkap, maka proses pembelajaran dapat berjalan dengan baik sehingga mahasiswa merasa puas terhadap proses pembelajaran.

Hidayana (2019:33) menjelaskan bahwa fasilitas belajar adalah sarana yang telah disiapkan agar memperlancar kegiatan didalam kampus. Sarana meliputi semua perangkat dan peralatan, bahan-bahan, serta perabot yang bisa dimanfaatkan didalam aktivitas pendidikan dikampus misalnya gedung, ruang kelas, media pembelajaran, meja, dan kursi. Fasilitas belajar memberikan fungsi yang cukup

penting terhadap kegiatan belajar karena dengan adanya fasilitas belajar maka proses pembelajaran akan menjadi lebih efektif dan dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan.

Objek dalam penelitian ini adalah kompetensi dosen dalam mengajar mahasiswa, fasilitas belajar dan kepuasan mahasiswa, sedangkan subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program studi pendidikan ekonomi angkatan 2020. Adapun hasil observasi awal yang dilakukan kepada mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi angkatan 2020 FKIP Universitas Jambi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Hasil Observasi Awal

No	Pertanyaan	Jawaban (%)			
		Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Perancangan strategi, model dan metode pembelajaran sudah tepat dan sesuai dengan tujuan pembelajaran di setiap mata kuliah	12,9	45,2	16,1	25,8
2	Dosen menyiapkan modul atau referensi sebagai penunjang pembelajaran bagi mahasiswa	12,9	58,1	6,4	22,6
3	Dosen mampu bersikap empati kepada mahasiswa dan mengontrol kondisi pembelajaran baik di kelas maupun forum online	6,5	58,1	16,1	19,4
4	Mahasiswa memiliki tempat belajar yang nyaman, baik di kampus maupun di rumah	29	41,9	9,7	19,4
5	Mahasiswa memiliki media informasi penunjang seperti laptop, internet, dan buku	9,7	54,8	6,5	29
6	Adanya optimisme dan kepercayaan diri setelah mengikuti proses pembelajaran	6,5	48,4	25,8	19,4
7	Mahasiswa merasa keinginan dan tuntutan dalam kegiatan pembelajaran telah terpenuhi	3,2	41,9	32,3	22,6

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi angkatan 2020 pada saat proses pembelajaran berlangsung, peneliti menyimpulkan bahwa mahasiswa memiliki kepuasan yang

beragam dalam menerima proses pembelajaran, hal yang menjadi faktor perbedaan kepuasan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa adalah kompetensi dosen dan fasilitas belajar. Kompetensi dosen yang beragam juga menentukan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti pembelajaran, selain itu fasilitas belajar setiap mahasiswa juga tentu berbeda, tidak semua mahasiswa memiliki fasilitas yang sama untuk menunjang kegiatan pembelajaran.

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi. Kepuasan mahasiswa sebagai evaluasi subjektif mahasiswa dari berbagai hasil dan pengalaman yang berhubungan dengan pendidikan (Elliot dan Shin, 2002). Diduga kompetensi dosen dan fasilitas belajar berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Era modern ini, persaingan antar perguruan tinggi semakin ketat dan menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga penyedia jasa pendidikan baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Kualitas suatu lembaga seperti Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sangat ditentukan oleh kinerja Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana dan atmosfer akademik.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Alma, 2005) terdapat lima indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu: 1) Keandalan, 2) Daya Tanggap, 3) Kepastian, dan 4) Informasi Sistem. Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen menyatakan bahwa dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan dengan tugas utama mentransformasikan, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada

masyarakat. Sedangkan kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh guru atau dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan.

Merujuk dari penelitian yang dilakukan oleh Abbasi, Malik, Chaudhry, dan Imdadullah (2011) yang berjudul *A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities: The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan*, penelitian ini mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dengan layanan yang disediakan oleh Universitas Pakistan. Hasil analisis dari penelitian adalah mahasiswa tidak puas dengan banyak layanan inti & fasilitas seperti pengajaran, dukungan administrasi, perpustakaan, laboratorium, akomodasi, kesehatan, dan olahraga, sedangkan kepuasan hanya terdapat tiga bidang tambahan seperti transportasi, ruang kelas serta fasilitas doa.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka peneliti ingin melakukan kajian lebih, dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Dosen dan Fasilitas Belajar terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2020 Universitas Jambi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diuraikan identifikasi masalah dalam penelitian ini :

1. Kompetensi dosen yang berbeda-beda memberikan kepuasan yang berbeda dalam mengikuti pembelajaran.
2. Adanya perbedaan fasilitas belajar sehingga kepuasan mahasiswa juga berbeda.

3. Rendahnya kepuasan mahasiswa dalam mengikuti kegiatan pembelajaran, terutama pada faktor kompetensi dosen dan fasilitas belajar.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini searah dan sesuai dengan yang diharapkan. maka perlu dibuat batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa merupakan sikap positif dari mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan di bandingkan dengan kenyataan yang diterimanya.
2. Fasilitas belajar merupakan kelengkapan belajar yang harus dimiliki oleh perguruan tinggi yang akan memudahkan dan melancarkan pelaksanaan belajar mengajar.
3. Kompetensi dosen merupakan seperangkat kemampuan yang dimiliki oleh dosen seperti pengetahuan, keterampilan, terutama dalam melaksanakan tugas keprofesionalan seperti mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi peserta didik.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah terdapat pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2020.
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi 2020.
3. Apakah pengaruh kompetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi 2020.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2020.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2020.
3. Untuk mengetahui pengaruh komepetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2020.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi khalayak umum terkhususnya untuk menambah khasanah kajian pustaka mengenai pengaruh kompetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2020.

2. Secara praktis

- a. Bagi pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta referensi bagi civitas akademis fakultas keguruan dan ilmu pendidikan program studi pendidikan ekonomi universitas jambi dan pihak lain yang akan dan sedang melakukan penelitian yang sejenis.

- b. Bagi mahasiswa penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi mahasiswa khususnya mahasiswa pendidikan ekonomi yang ingin melakukan penelitian sebagai bahan bacaan atau referensi yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

3. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis mengenai pengaruh kompetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi UNJA angkatan 2020.

1.7 Definisi Konseptual

1. Kompetensi Dosen

Kompetensi Dosen adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugasnya sebagai dosen. Kompetensi dosen terdiri dari 3 jenis, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial, dan kompetensi sosial. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti kompetensi pedagogik.

2. Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar adalah sarana dan prasarana pendidikan yang secara langsung dan tidak langsung berfungsi menunjang dan mempermudah dalam proses pembelajaran.

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi. Indikator kepuasan mahasiswa dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu: keandalan, daya tanggap, kepastian dan informasi sistem.

1.8 Definisi Operasional

Agar melaksanakan penelitian tidak jauh dari tujuan, maka perlu adanya penegasan definisi operasional:

1. Kompetensi Dosen

Kompetensi dosen adalah seperangkat kemampuan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati serta dikuasai oleh dosen dalam melaksanakan tugas keprofesionalan dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai, dan mengevaluasi mahasiswa melalui bidang pendidikan. Pada penelitian ini kompetensi dosen yang akan diteliti adalah kompetensi pedagogik dengan indikator antara lain: 1) Penguasaan terhadap karakteristik peserta didik, 2) Penguasaan terhadap teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran yang mendidik, 3) Pengembangan kurikulum, 4) Kegiatan pembelajaran yang mendidik, 5) Pengembangan potensi peserta didik, 6) Komunikasi dengan peserta didik, 7) Penilaian dan evaluasi.

2. Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar adalah semua yang diperlukan dalam proses belajar baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak agar pencapaian tujuan pendidikan dapat berjalan dengan lancar, teratur, efektif dan efisien, adapun indikator fasilitas pembelajaran pada penelitian ini yaitu: 1) ruang atau tempat belajar yang baik, 2) penerangan cahaya tempat belajar, 3) sirkulasi udara tempat belajar, 4) perabotan belajar yang lengkap, dan 5) perlengkapan belajar yang efisien.

3. Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa adalah sikap positif mahasiswa terhadap pelayanan lembaga pendidikan tinggi karena adanya kesesuaian antara harapan dari pelayanan dibandingkan dengan kenyataan yang diterimanya, indikator yang

digunakan dalam penelitian ini antara lain: 1) keandalan, 2) daya tanggap, 3) kepastian, dan 4) informasi sistem.