

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

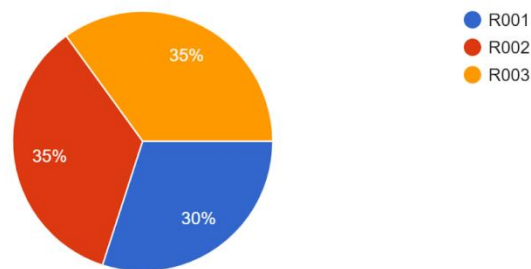
Di zaman kontemporer, individu menunjukkan tingkat selektivitas yang meningkat dalam memenuhi kebutuhan mereka. Salah satu kebutuhan tersebut berkaitan dengan pemilihan lembaga pendidikan sebagai lembaga untuk memperoleh pengetahuan. Sudah menjadi harapan umum bagi individu untuk hanya mempertimbangkan lembaga pendidikan yang menawarkan kualitas layanan premium. Akibatnya, kepuasan masyarakat yang berfungsi sebagai konsumen pendidikan, sangat bergantung pada penyediaan layanan yang sebanding dan bahkan melampaui harapan. Pencapaian kepuasan adalah penentu penting keberhasilan dalam persaingan untuk lembaga pendidikan. Hal ini merupakan kekuatan pendorong di balik meningkatnya daya saing lembaga pendidikan, termasuk Perguruan Tinggi, dan menghadirkan tantangan bagi penyedia layanan pendidikan yang dikelola pemerintah dan swasta (Isnaini, Kusuma, Noviani, 2015).

Ketentuan kepuasan pelanggan bergantung pada pencapaian kualitas yang baik. Evaluasi institusi pendidikan dipandang baik didasarkan pada kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif, penyediaan fasilitas yang memadai, dan penanaman suasana akademik yang kondusif. Kepuasan peserta didik bergantung pada fungsi optimal lembaga pendidikan, yaitu kinerja mereka sepadan dengan harapan. Di Perguruan Tinggi, tenaga pedagogik khususnya dosen, menempati peranan penting dalam penyedia layanan pendidikan. Kinerja Perguruan Tinggi dioptimalkan ketika dosen

memiliki kompetensi yang ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen, yaitu kompetensi pedagogik, sosial, profesional, dan kepribadian. Kepemilikan kompetensi tinggi menghasilkan kinerja yang optimal.

Ketika dosen belum dapat memenuhi kompetensi dengan baik, maka mahasiswa tidak puas dan kurang beruntung. Dosen yang memiliki kompetensi tingkat tinggi memiliki kemampuan untuk memfasilitasi kegiatan belajar mengajar yang efektif, pada gilirannya mengarah pada kepuasan mahasiswa, pemahaman, dan akhirnya mengalami keberhasilan akademik. Seperti pemaparan Long (2014), dalam penelitiannya yang berjudul *An Analysis on the Relationship between Lecturers' Competencies and Students' Satisfaction* dalam menyoroti pentingnya mengajar dan belajar sebagai dua dimensi fundamental dari dunia akademik, yang keduanya sangat bergantung pada kemampuan dosen. Dosen yang efektif adalah dosen yang menghasilkan hasil yang diinginkan dalam peran sebagai instruktur. Perlu dipertanyakan apakah tingginya tingkat kegagalan dan rendahnya kualitas mahasiswa merupakan cerminan dari kualitas pengajaran atau kurangnya kompetensi dosen, sebagaimana dibuktikan dengan penurunan kinerja akademik, sikap, dan nilai mahasiswa. Ketidakmampuan dosen untuk terlibat secara efektif dengan mahasiswa selama di kelas dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap kinerja buruk yang diamati oleh mahasiswa. Hal ini diperkuat dengan hasil observasi di tiga kelas, yaitu :

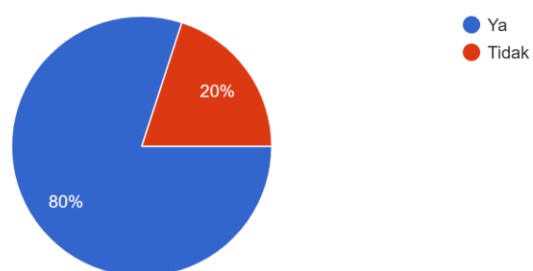
Ruang Kelas
20 jawaban



Gambar 1.1 Ruang kelas yang diteliti

Peneliti melakukan observasi awal dengan cara penyebaran angket kepada mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi. Terdiri dari 3 ruang, yaitu R001, R002, dan R003, dimana angket tersebut berupa pertanyaan seputar kompetensi dosen dan fasilitas belajar. Keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa terkait kompetensi dosen yaitu sebagai berikut:

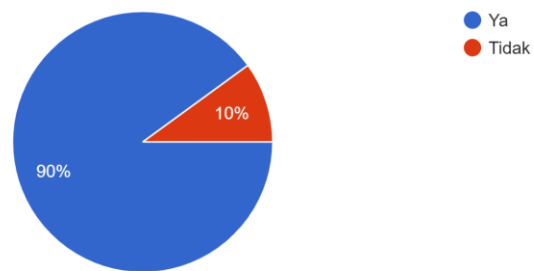
Apakah menurut Anda Dosen Pendidikan Ekonomi disiplin waktu dalam mengajar ?
20 jawaban



Gambar 1.2 Persepsi mahasiswa tentang kedisiplinan dosen

Diagram tersebut menunjukkan bahwa 20% Dosen belum disiplin waktu dalam mengajar.

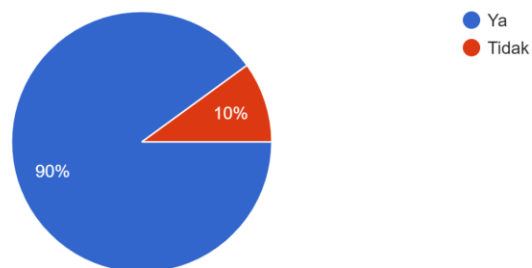
Apakah menurut Anda proses pembelajaran sudah menarik dan mudah dipahami ?
20 jawaban



Gambar 1.3 Persepsi mahasiswa tentang kompetensi pedagogik

Diagram tersebut menunjukkan bahwa persentase pembelajaran belum menarik dan sulit dipahami sebesar 10%.

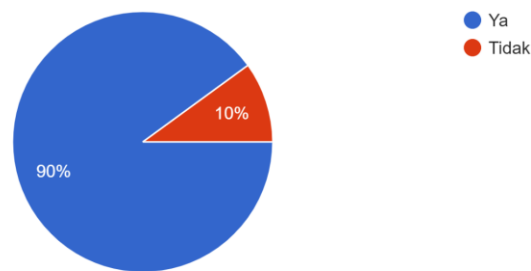
Apakah menurut Anda Dosen Pendidikan Ekonomi mengajar secara profesional ?
20 jawaban



Gambar 1.4 Persepsi mahasiswa tentang kompetensi profesional

Diagram diatas menunjukkan bahwa 10% Dosen belum profesional dalam mengajar.

Apakah menurut Anda Dosen Pendidikan Ekonomi dapat berinteraksi dengan baik ?
20 jawaban



Gambar 1.5 Persepsi mahasiswa tentang kompetensi sosial

Berdasarkan diagram diatas, 10% menunjukkan bahwa Dosen belum dapat berinteraksi dengan baik, selebihnya kompetensi dosen dinilai baik.

Selain itu, penting untuk dicatat bahwa keberhasilan Perguruan Tinggi tidak semata-mata tergantung pada kompetensi dosennya. Sebaliknya, hal ini bergantung pada penyediaan fasilitas terbaik yang kondusif untuk proses belajar mengajar. Fasilitas memainkan peran penting dalam aktualisasi tujuan dan sasaran pendidikan dengan memenuhi kebutuhan fisik dan emosional dari staf dan mahasiswa di kampus.

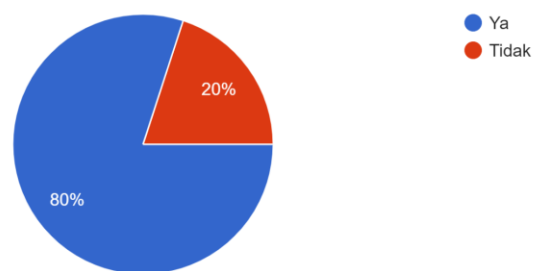
Suatu penelitian yang dilakukan oleh Abbasi, (2011), yang berjudul *A Study on Student Satisfaction in Pakistani Universities : The Case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan*, studi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan di kalangan mahasiswa mengenai layanan yang saat ini ditawarkan oleh Perguruan Tinggi di Pakistan. Analisis mengungkapkan bahwa mahasiswa menyatakan ketidakpuasan dengan beberapa layanan dan fasilitas penting, termasuk pengajaran, dukungan administrasi, perpustakaan, laboratorium, akomodasi, kesehatan, dan

olahraga. Selain itu, hanya tiga area, yaitu transportasi, ruang kelas, dan fasilitas sholat yang melaporkan tingkat pelayanan yang memuaskan.

Masalah di atas sama halnya yang terjadi di Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi bahwa fasilitas belajar belum mendukung sepenuhnya, sesuai hasil observasi berikut :

Apakah fasilitas belajar yang disediakan dapat mendukung proses pembelajaran?

20 jawaban

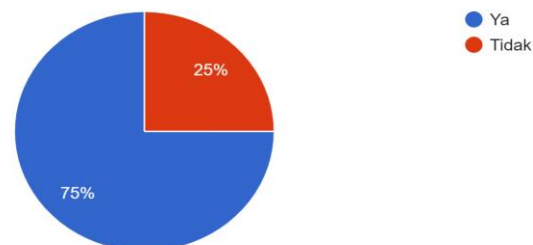


Gambar 1.6 Fasilitas belajar

Mengenai fasilitas belajar, 20% dari mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 mengeluhkan fasilitas belajar yang disediakan belum dapat mendukung proses pembelajaran.

Apakah ruang kelas memberikan kenyamanan ?

20 jawaban

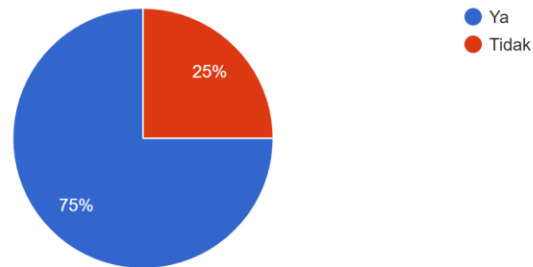


Gambar 1.7 Kenyamanan ruang kelas

Dari diagram tersebut, 25% ruang kelas belum memberikan kenyamanan.

Apakah Anda sudah puas dengan kompetensi Dosen dan fasilitas belajar ?

20 jawaban



Gambar 1.8 Rasa puas dengan kompetensi dosen dan fasilitas belajar

11,5% dari mereka belum merasa puas dengan kompetensi dosen dan fasilitas belajar.

Berdasarkan hasil observasi di atas, yang telah dilakukan melalui google form

<https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSfTa04feDjWTZSDAKcZ6aJX061YptfutAD4PGIYR1zoez0MvQ/formResponse> maka perlu dilakukan

penelitian lebih lanjut karena masalah-masalah di atas belum ada yang meneliti dari mahasiswa FKIP Universitas Jambi. Oleh sebab itu, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Kompetensi Dosen Dan Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a) Dosen belum sepenuhnya disiplin waktu dalam mengajar.
- b) Pembelajaran belum menarik dan masih sulit dipahami.
- c) Dosen belum profesional dalam mengajar.
- d) Fasilitas belajar belum sepenuhnya mendukung proses pembelajaran.
- e) Ruang kelas belum memberikan kenyamanan.
- f) Mahasiswa belum merasa puas dengan kompetensi dosen dan fasilitas belajar.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dalam identifikasi masalah tersebut, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut :

- a) Dalam penelitian ini batas-batas yang diteliti mengkaji terkait persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen dan fasilitas belajar yang akan mempengaruhi kepuasan mahasiswa. Batasan persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen meliputi kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, kompetensi kepribadian, dan kompetensi profesional. Sedangkan batasan untuk fasilitas belajar yaitu meliputi sarana prasarana yang ada di dalam ruang kelas dan keadaan ruang kelas itu sendiri.
- b) Subjek penelitian adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi.

c) Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari

Variabel bebas : persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen dan fasilitas belajar.

Variabel terikat : Kepuasan Mahasiswa.

Dengan adanya pembatasan masalah tersebut diharapkan pembahasan yang dilakukan akan terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan semestinya.

1.4 Rumusan Masalah

- a) Apakah terdapat pengaruh pada persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi ?
- b) Apakah terdapat pengaruh pada fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi ?
- c) Apakah terdapat pengaruh antara persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen dan fasilitas belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai dari penelitian itu sendiri. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a) Mengetahui pengaruh pada persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi ?
- b) Mengetahui pengaruh pada fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi ?
- c) Mengetahui pengaruh antara persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen dan fasilitas belajar secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi ?

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya :

a) Manfaat Praktis

Mengetahui dan memahami apakah terdapat pengaruh persepsi mahasiswa tentang kompetensi dosen dan fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2022 FKIP Universitas Jambi.

b) Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi dosen dan fasilitas belajar dapat memberikan kenyamanan untuk seluruh civitas akademika.

1.7 Definisi Operasional

a) Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan mahasiswa merupakan suatu rasa yang dilihat, dialami atau dirasakan oleh mahasiswa itu sendiri sebagai bentuk ungkapan rasa puas ataupun tidak puas berdasarkan penilaian masing-masing terhadap sesuatu yang dilihat, dialami atau dirasakan sebelumnya. Adapun indikator kepuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut : 1) keandalan, 2) daya tanggap, 3) kepastian, 4) empati, dan 5) berwujud.

b) Kompetensi Dosen

Kompetensi dosen merupakan kecakapan, kemampuan, atau kemahiran dosen yang digunakan sebagai standar untuk mengevaluasi kinerja dosen, dengan tujuan memberikan kontribusi positif terhadap kinerja dosen, dan pelaksanaannya disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi masing-masing tempat di mana dosen yang bersangkutan bekerja. Adapun indikator dari kompetensi Dosen yaitu sebagai berikut : 1) kompetensi pedagogik, 2) kompetensi kepribadian, 3) kompetensi professional, dan 4) kompetensi sosial.

c) Fasilitas Belajar

Fasilitas belajar merupakan sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang berjalannya kegiatan belajar mengajar, baik fasilitas di rumah maupun fasilitas di satuan pendidikan. Indikator fasilitas belajar yaitu sebagai berikut : 1) ruang atau tempat belajar, 2) perabot belajar, 3) alat bantu belajar, dan 4) sumber belajar.