

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, pendidikan telah menjadi sektor yang sangat kompetitif dan menantang. Dalam dunia pendidikan formal, salah satu wadahnya adalah pendidikan tinggi. Perguruan tinggi dianggap sebagai salah satu industri yang melatih sumber daya manusia dengan keterampilan dan pengalaman yang luar biasa di sektor jasa. Oleh karena itu, seluruh lembaga pendidikan fokus pada peningkatan mutu pendidikan dan kinerja lembaga. Pendidikan merupakan usaha sadar manusia untuk mengembangkan kemampuannya sebagai makhluk yang cerdas. Oleh karena itu, pelatihan mendalam dan pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman menjadi sangat penting. Berdasarkan pasal 28C pasal (1) dan (2) Undang-Undang Hak Asasi Manusia tahun 1945, Negara mengakui kebutuhan mendasar untuk pengembangan diri. Artinya negara menjamin pendidikan bagi seluruh warga negaranya. Pasal 2 Setiap orang berhak menyatakan bahwa ia melakukan sesuatu untuk kepentingan negara dan bangsanya. Proses pendidikan yang tiada hentinya yang mengharapkan tercapainya perubahan tingkah laku individu untuk mencerdaskan kehidupan suatu bangsa merupakan suatu organisasi yang bersifat mendidik. (Arwana, 2014) Dengan mendukung pelatihan yang berkualitas, negara maju dapat menciptakan sumber daya manusia yang berbakat dan menjadi modal kemajuan.

Hal ini menunjukkan bahwa hal ini menjadi penting bagi masyarakat secara keseluruhan. Meningkatnya kebutuhan akan pendidikan formal (khususnya

pendidikan lanjutan) di mata masyarakat telah menjadikan pendidikan lanjutan menjadi suatu bidang yang penting untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkemampuan (Kotler, 2000). Situasi ini menciptakan persaingan yang ketat antar universitas dan memaksa mereka untuk fokus pada layanan pendidikan dan struktur organisasi. Perguruan tinggi merupakan tempat dimana mahasiswa terus belajar berdasarkan minat dan kemampuannya. Pelamar umumnya sudah mempunyai gambaran di mana mereka ingin melanjutkan studi. Ada banyak hal yang perlu dipertimbangkan ketika memutuskan jurusan, namun salah satu yang tersulit adalah memilih perguruan tinggi. Aspek terpenting adalah akreditasi universitas, bahan penelitian dan layanan universitas.

Perguruan tinggi tidak sekedar berfungsi sebagai fokus informasi, penelitian dan memfokuskan bantuan sosial pemerintah, namun juga sebagai tahapan penyampaian data yang harus dilalui demi daya tahan. (Indrajit, 2014) menyatakan bahwa ada lima aspek dalam memahami perguruan tinggi dan lembaga pendidikan. Aspek-aspek tersebut adalah aspek keilmuan (iptek), aspek pendidikan (pendidikan tinggi), aspek sosial (kehidupan masyarakat), aspek bisnis (pendidikan dan pemerintahan), dan etika. Perguruan tinggi memberikan layanan kepada mahasiswanya dalam bentuk pendidikan dan bimbingan (Aamir, 2016). Pelayanan non akademik adalah jenis pelayanan kedua yang diberikan oleh perguruan tinggi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan pengelolaan suatu lembaga atau organisasi. Layanan pendidikan biasanya diberikan di ruang kelas yang didampingi dosen, namun dapat diberikan dalam berbagai cara di luar kelas melalui kegiatan yang diorganisir oleh universitas.

Dukungan pendidikan adalah suatu interaksi yang aktif dan seimbang antara pemberi layanan dan penerima layanan. Layanan Akademik adalah suatu proses berkelanjutan yang mencakup keterlibatan personel, pemasaran, dan pemenuhan persyaratan penyampaian layanan, dengan mempertimbangkan pelanggan internal dan eksternal (Haynes, 2009). Oleh sebab itu, kualitas layanan pendidikan dapat dinilai dari intensitas interaksi antar penyedia layanan. Pelayanan serta Penerima Manfaat (Amer, 2016) Suatu organisasi dikatakan baik jika pelayanan yang diberikannya baik dari sudut pandang konsumen (mahasiswa) dan sebaliknya.

Kepuasan mahasiswa menjadi kriteria yang digunakan oleh perguruan tinggi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Secara khusus, kami dapat menawarkan bantuan terbaik di semua sudut. Kualitas pendidikan akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tata kelola yang baik. Manajemen pada dasarnya adalah cara paling umum dalam menggunakan aset secara produktif untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu. Kepuasan merupakan penilaian yang mengungkapkan perasaan puas atau tidak puas seseorang terhadap suatu kegiatan. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan reaksi yang terjadi ketika pelanggan mengevaluasi perbedaan antara harapan mereka sebelumnya dengan kinerja sebenarnya dari produk yang mereka gunakan (Tjiptono, 2011). Saat menilai kelayakan bantuan tertentu, mahasiswa menjawab dengan menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan antara asumsi sebelumnya dan layanan yang nyata. (Kotler dan Keller, 2009) percaya bahwa evaluasi pelanggan (mahasiswa) terhadap kinerja produk (layanan) ditentukan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen (Hannan dan Karp, 1991). Elemen-

elemen ini dapat dibagi menjadi tiga kategori: faktor produk (kualitas produk, kinerja biaya produk, penampilan produk, keandalan produk, dan persyaratan pelanggan).

Hubungan antara faktor layanan dengan kepuasan mahasiswa. (Irmawati et al, 2017) menunjukkan bagaimana kualitas layanan dapat berpengaruh pada Kepuasan mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah nilai yang diberikan klien atas seberapa baik layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhannya. Untuk situasi ini pelanggan yakin (dari sudut pandang mahasiswa) bahwa layanan yang diterimanya berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhannya, atau bahwa layanan yang diterimanya berkualitas rendah dan tidak memenuhi kebutuhannya. Penelitian ini mengevaluasi layanan berdasarkan sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan mahasiswa. (Parasuraman, 1988) Aspek kualitas layanan terdiri dari sepuluh aspek, dan sepuluh aspek tersebut dirangkai menjadi lima aspek yang dikenal dengan skala kualitas layanan (Tjiptono, 2011). Tindakan-tindakan tersebut mencakup bukti fisik (tangibile), keandalan, daya tanggap, kepastian atau keyakinan (confirmation), dan empati (simpati).

(Mohapatra dan Khan, 2007) mengembangkan indeks yang disebut EDUQUAL untuk mengukur kualitas layanan pendidikan. Indikator tersebut meliputi hasil belajar, daya tanggap, perlengkapan fisik, kepribadian, dan perkembangan akademik. (Kotler dan Keller, 2009) menyatakan bahwa ada lima komponen estimasi nilai, yang mencakup sudut pandang berikut: (1) keandalan yang tidak tergoyahkan, atau kapasitas untuk menawarkan jenis bantuan yang terjamin dengan cara yang tepat, tepat dan sesuai, Kapasitas untuk

menyampaikan melalui cara yang berbeda. (2) responsiveness, khususnya kemampuan pekerja membantu klien dengan menawarkan dukungan responsif; (3) Bukti fisik (tangibile) mencakup kesesuaian kantor, perangkat keras, dosen dan staf yang sebenarnya. (4) sikap positif yang membangkitkan semangat (simpati) mengingat kemudahan dalam membangun koneksi, korespondensi yang baik, pemikiran individu, dan pemahaman akan kebutuhan individu. (5) jaminan tersebut meliputi risiko, keterbukaan, informasi staf, keseriusan, kesopanan, dan kualitas yang tidak tergoyahkan.

Menurut (Ivancevich, Matteson , 2008) berpendapat bahwa komitmen adalah perasaan identifikasi, perlibatan, dan loyalitas dinyatakan oleh pekerja terhadap perusahaan. Dengan demikian, komitmen menyangkut tiga sifat yaitu perasaan identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan terlibat dalam tugas organisasi, dan perasaan loyal pada organisasi. (Purwanto dan Sulistyastuti, 2012) berpendapat komitmen merujuk pada kesungguhan seorang personel untuk menjalankan tugas yang diberikan kepadanya dengan sungguh-sungguh, memiliki motivasi dari dalam dirinya untuk menjalankan tugasnya tersebut dan menggunakan segala potensi yang dimilikinya untuk mencapai hasil sebagaimana dibebankan oleh organisasi terhadap diri personel tersebut. Dari pengertian tersebut menunjukkan kesungguhan seseorang terhadap pekerjaannya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab dari setiap pekerjaan yang dimiliki oleh pegawai tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Siti Rokhani, Peggy Ratna Marlianingrum tahun 2021 Pengaruh kualitas layanan dan kualitas pembelajaran daring terhadap kepuasan mahasiswa dimasa pandemi covid-19 hasil penelitian: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan mahasiswa, indikator sikap profesionalitas dosen dan adanya penggunaan sistem SIAKAD di website STIE Muhammadiyah Jakarta. Kualitas pembelajaran mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dari segi indikator metode pembelajaran, mahasiswa secara umum lebih menyukai metode pembelajaran e-learning dan Zoom selama pandemi. Namun, mahasiswa masih merasa kesulitan dalam belajar karena kesulitan memahami pembelajaran online. Indikator metode pembelajaran STIE Muhammadiyah selalu up-to-date sehingga berdampak positif terhadap kepuasan mahasiswa. mahasiswa lebih puas dengan pembelajaran langsung (kursus offline) dibandingkan online. Dikarenakan masih terdapat komunikasi yang kurang dapat dipahami antara pemberi layanan dan penerima layanan terait sistem perkuliahan masa online.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Muhammad Arsyad Al-Banjary tahun 2022 judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa universitas kalimantan hasil penelitian: menemukan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, koefisien korelasi sebesar 0,697 dan koefisien determinasi sebesar 0,486 untuk bagian akademik, koefisien korelasi sebesar 0,650 dan koefisien determinasi sebesar 0,423 untuk bagian kemahasiswaan, koefisien korelasi sebesar 0,630 dan koefisien

determinasi sebesar 0,397 untuk bagian keuangan, koefisien korelasi sebesar 0,744 dan koefisien determinasi sebesar 0,553 untuk bagian perpustakaan, koefisien korelasi sebesar 0,691 dan koefisien determinasi sebesar 0,477 untuk penerimaan mahasiswa baru, serta koefisien korelasi sebesar 0,731 dan koefisien determinasi sebesar 0,534 untuk bagian fakultas. Implikasi pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan memiliki peran yang sama penting baik secara individual ataupun secara simultan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa.

Observasi pertama yang penulis lakukan sehubungan dengan kajian terhadap bentuk layanan pendidikan yang diberikan kepada mahasiswa melalui Program Studi Jurusan Ilmu Pendidikan adalah registrasi Siakad, membuat surat penelitian dan observasi, registrasi Elista (mulai dari daftar judul hingga tugas akhir skripsi) dan proses Yudisium. Pelayanan akademik yang diberikan Prodi Bimbingan Konseling kepada mahasiswa antara lain adalah registrasi kartu Siakad, membuat surat penelitian dan observasi, registrasi Elista (mulai dari daftar judul hingga tugas akhir skripsi), proses Yudisium, serta layanan konseling bagi mahasiswa secara online dan offline. Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan penulis Masih terdapat catatan ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan komitmen kerja yang kurang memuaskan. Dalam hal respon yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan yang kurang cepat, dalam membuat surat penelitian dan observasi yang masih lambat kurang responsiv, komunikasi antara penerima layanan dan pemberi layanan yang masih kurang baik dan dapat dimengerti. Untuk itu penulis bermaksud melakukan survei populasi siswa pada tahun 2020, 2021, dan 2022

penelitian mahasiswa di Program Studi Administrasi Pendidikan dan Bimbingan Konseling.

Tabel 1.1 data jumlah mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan

Prodi	Angkatan		
	2020	2021	2022
Administrasi Pendidikan	73	87	95
Bimbingan Konseling	71	114	108
Total	548		

Selain layanan akademik, perguruan tinggi juga harus memperhatikan komitmen kerja pegawai agar menciptakan kondisi dan lingkungan yang nyaman bagi mahasiswa untuk terlibat dalam proses pembelajaran berkelanjutan.

Berdasarkan dengan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh layanan Akademik dan komitmen kerja Terhadap Kepuasan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diperoleh hasil identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapatnya minim dalam pelayanan akademik dalam hal daya tanggap, kesopanan dan komunikasi di Jurusan Ilmu Pendidikan.
2. Masih terdapatnya keterlambatan dalam penulisan surat penelitian.
3. Masih terdapatnya Kebutuhan siswa yang kurang diperhatikan.
4. Masih terdapatnya komunikasi yang baik antara mahasiswa dan penyedia layanan kurang baik.

5. Masih kurangnya kehandalan dan hubungan yang baik antara kebijakan administrasi kompetensi fakultas dengan kebutuhan mahasiswa
6. Masih terdapatnya Keluhan mahasiswa tentang masalah perkuliahan masih jarang didengar.
7. Masih terdapatnya komitmen kerja antara sesama bagian akademik berbeda keputusan
8. Masih terdapatnya komitmen kerja kurang komunikasi sesama bagian akademik

1.3 Batasan Masalah

Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian berdasarkan pembahasan di atas, maka batasan pertanyaan permasalahan ini adalah:

1. Mahasiswa tersebut merupakan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan prodi bimbingan konseling, dan Administrasi pendidikan Angkatan 2020,2021 dan 2022.
2. Jurusan ilmu pendidikan yang diteliti hanya mahasiswa administrasi pendidikan dan bimbingan konseling. Manajemen pendidikan tidak diteliti dikarenakan perbedaan karakteristik dari tempat dan lokasi penelitian, dan semester yang berbeda.
3. Kualitas layanan akademik hanya diteliti di Bagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jambi Program Studi Administrasi Pendidikan dan Bimbingan Konseling.
4. Komitmen kerja yang diteliti hanya kepada pegawai bagian akademik program studi administrasi pendidikan dan bimbingan konseling

5. Kepuasan mahasiswa hanyalah kepuasan karena didukung di kelas oleh dosen dan fasilitas yang mereka memadai, baik ada proses pengajaran atau tidak.

1.4 Rumusan Masalah

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap dampak layanan akademik dan komitmen kerja terhadap kepuasan mahasiswa berdasarkan permasalahan yang diangkat penulis. Untuk memudahkan pembahasan, permasalahan yang dibahas dalam makalah ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan?
2. Apakah terdapat pengaruh komitmen kerja terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan?
3. Apakah terdapat pengaruh layanan akademik dan komitmen kerja terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Analisis pengaruh layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan .
2. Analisis pengaruh komitmen kerja terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan.
3. Analisis pengaruh layanan akademik Dan komitmen kerja terhadap kepuasan mahasiswa Jurusan Ilmu Pendidikan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat berikut dapat diharapkan dari hasil penelitian, misalnya:

1. Manfaat teoretis

Melalui penelitian ini, bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat memberikan layanan berkualitas tinggi kepada mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi saran bagi peneliti ketika mengkaji layanan akademik.

2. Manfaat praktis

a. Untuk universitas

untuk menggambarkan pentingnya layanan pendidikan yang berkualitas sebagai strategi untuk menarik calon mahasiswa .

b. Untuk peneliti:

Sebagai sarana memperluas pemahaman, pengetahuan dan pengalaman peneliti.

1.7 Definisi Operasional

1. Kualitas layanan mengacu pada tingkat keunggulan dan tingkat pengelolaan yang diperlukan untuk memenuhi harapan pelanggan. Indikator kualitas layanan meliputi komunikasi, pengetahuan pelanggan, keandalan, daya tanggap, dan kesopanan.
2. Komitmen kerja adalah perjanjian atau ketertarikan untuk melakukan sesuatu, dan memiliki makna lain diartikan sebagai tanggung jawab. Indikator komitmen kerja meliputi komitmen afektif, komitmen bersinambungan, dan komitmen normatif.

3. Kepuasan siswa mengacu pada sejauh mana mahasiswa puas dengan hasil pendidikan yang lebih tinggi. Indikatornya adalah kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, berwujud.