

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pendidikan merupakan bagian yang penting dan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia, dimana setiap manusia memiliki hak untuk selalu bisa belajar sejak dini sampai dengan akhir hayatnya. Pendidikan merupakan bagian dari proses kehidupan manusia untuk melaksanakan dan melanjutkan kehidupannya. Menurut Yasir,M (2022) pendidikan berperan penting sebagai kunci keberhasilan seseorang, kelompok, masyarakat ataupun suatu bangsa untuk meraih kesejahteraan dan kemakmuran. Pendidikan merupakan investasi dalam bentuk sumber daya manusia untuk jangka waktu yang lama. Dengan demikian pendidikan merupakan bagian penting dalam proses kemajuan dan Pembangunan suatu negara.

Pendidikan dimulai dari sejak usia dini atau yang biasa disebut dengan pendidikan informal dimana orang tua sebagai pendidik bagi anak-anaknya. Di Indonesia Pendidikan formal memiliki beberapa tingkatan: Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Tingkat Pertama (SMP), Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Perguruan Tinggi (PT) (Kristiningsih.2022). Seluruh proses pendidikan berlangsung secara sistematis dan terstruktur serta disesuaikan dengan kebutuhan masing masing tiap jenjang pendidikannya. Pendidikan bersifat universal yang memiliki peran dalam kehidupan seseorang dan bagi negara itu sendiri.

Pendidikan sebagai Upaya dalam Pembangunan negara yang keberhasilannya dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dalam proses pelaksanaannya. Kualitas Pendidikan di Indonesia dihadapkan dengan

banyak tantangan, hambatan serta problematika dengan persaingan global yang begitu ketat di era globalisasi ini (Wirayudha, M. , Fuar. M, dan Wardhani,R,S,K. 2021). Era globalisasi dan semakin gencarnya perubahan yang pesat terjadi secara global yang berdampak pada perubahan tatanan pendidikan di Indonesia. Berbagai fenomena tersebut mempengaruhi sumber daya manusia selama pelaksanaan sistem pendidikan dibandingkan dengan negara maju lainnya Indonesia masih termasuk dalam kualitas pendidikannya yang rendah. Dengan berbagai persoalan yang sangat sering terjadi di antaranya perubahan kurikulum, kebijakan, sarana dan prasarana yang tidak mendukung dan tidak meratanya sistem pendidikan di sejumlah daerah di Indonesia. Menurut Makkawaru (2019) negara yang maju memiliki pandangan bahwa dalam pendidikan harus dipandang sama dengan kebutuhan-kebutuhan lainnya. Yang dimana maksudnya yaitu pendidikan haruslah disesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat dan mampu dirasakan oleh seluruh kalangan masyarakat.

Komponen penting dalam pendidikan yaitu sumber daya manusia yang didalamnya terdiri atas pendidik, tenaga pendidik, peserta didik dan seluruh stakeholder yang terlibat didalamnya. Salah satu sumber daya manusia yang penting dalam perkembangan pendidikan di Indonesia yaitu sumber daya manusia untuk masa yang akan datang yaitu pada pendidikan di perguruan tinggi. Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam memajukan pendidikan, masyarakat, dan pembangunan nasional. Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi yang memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Perguruan tinggi tidak hanya berperan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, namun juga dapat menjadi

penggerak utama dalam meningkatkan ekonomi di daerah sekitarnya melalui berbagai kegiatan yang dilaksanakan. (Abdillah,F. 2024). Perguruan tinggi merupakan bagian dari sebuah Lembaga pendidikan Dimana pendidikan ini bisa ditempuh setelah menyelesaikan pendidikan sekolah menengah atas atau sekolah menengah kejuruan (Anggela,Y.et.al. 2021). Perguruan tinggi merupakan bagian terpenting dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta teknologi yang disesuaikan dengan fungsi dan peranannya masing masing dalam Upaya meningkatkan kesejahteraan dalam masyarakat melalui tri dharmanya (sukmadinata, nana,Sy.2008).

Perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat seperti tertuang dalam undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional (depdiknas, 2003). Perguruan tinggi sebagai institusi untuk menghasilkan sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas untuk berpartisipasi dalam pembangunan negeri dan membantu ikut serta dalam Pembangunan dan Upaya dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan yang terjadi secara global. Menurut Amin,S (2017) perguruan tinggi bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi mahasiswa untuk memberikan kontribusi yang berkualitas selama mengabdikan dalam masyarakat.

Mahasiswa sebagai aspek terpenting dalam terselenggaranya pendidikan di perguruan tinggi yang mengharuskan memiliki tata kelola dan komitmen dalam peningkatan dan memberikan pelayanan yang berkualitas selama proses pembelajarannya. Kualitas pelayanan terhadap mahasiswa merupakan peranan penting untuk kelangsungan suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan

titik sentral pengelolaan perguruan tinggi sebagai pelanggan utama. Kualitas pelayanan terhadap mahasiswa merupakan peranan penting untuk kelangsungan suatu institusi pendidikan. Mahasiswa merupakan titik sentral pengelolaan perguruan tinggi sebagai pelanggan utama (Wilujeng dalam siddik,M et.al. 2020). Jika institusi pendidikan memiliki kualitas pelayanan yang baik, akan dengan sendirinya tercapai kepuasan oleh para mahasiswa. Perguruan tinggi memerlukan strategi dan Upaya dalam proses pengembangan pendidikan tinggi dengan sejumlah paradigma dan mekanisme organisasi yang ada didalamnya. Seluruh perguruan tinggi memiliki sistem dan strategi manajemen dan memiliki visi untuk mengembangkan sumber daya manusia (Yureva et.al. 2016). Terlaksananya seluruh kegiatan di perguruan tinggi yang melibatkan peran dan keberadaan mahasiswa yang ada di dalamnya. Mahasiswa merupakan bagian penting dalam menentukan keberhasilan dari perguruan tinggi (Harahap, Y. Et.all. 2019). Dimana tiap tiap perguruan tinggi harus memenuhi kepuasan seluruh mahasiswa untuk menghasilkan prestasi dan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang unggul. Semakin meningkatnya kepuasan mahasiswa maka semakin meningkat pula keinginan dari calon mahasiswa yang nantinya akan memilih perguruan tinggi unggul untuk menunjang pendidikan mereka selanjutnya.

Kepuasan mahasiswa diartikan sebagai kemampuan dari suatu layanan atau produk untuk memenuhi kebutuhan seseorang (Nurjannah, et.al. 2020). Menurut Taman,A dan Sukirno (2013) kepuasan mahasiswa merupakan bentuk pengalaman kerja atau hasil kerja yang memenuhi harapannya, meliputi 1) waktu yang digunakan untuk menunggu dilayani, 2) kecepatan dan ketepatan

dalam pelayanan kepada mahasiswa, 3) ketepatan dalam melaksanakan janji, 4) keramahan dan kesopanan pimpinan, dosen dan dalam karyawan dalam bersikap dan berbicara, 5) pengetahuan dosen dan karyawan dalam pelayanan, 6) prosedur dalam pelayanan dan penyesuaian layanan, 7) kemudahan pimpinan, dosen dan karyawan dalam dihubungi, 8) Tempat pelayanan nyaman, bersih bagi mahasiswa, 9) Menciptakan kelancaran dalam pelayanan, 10) keramahan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Menurut Sukmanasa, E. et.all (2017) kepuasan mahasiswa merupakan persepsi seseorang dalam mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapannya. Sehingga mutu pelayanan dalam proses pembelajaran sangat memiliki keterkaitan yang kuat.

Mahasiswa dapat merasakan kepuasan jika seluruh kebutuhan dapat terpenuhi selama melaksanakan proses pendidikan, namun sebaliknya mahasiswa dapat memberikan respon secara negatif jika salah satu kepenuhan tidak dapat disediakan oleh perguruan tinggi. Salah satu kunci untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yaitu dalam sistem pelayanan akademik. Kualitas pelayanan akademik yang dirasakan sama atau bahkan melebihi dari harapan mahasiswa maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas (Lupiyoadi, 2006). Kualitas layanan akademik merupakan hal penting dalam sebuah perguruan tinggi untuk mempertahankan mahasiswa dan memberikan kepuasan bagi mahasiswa serta dapat meningkatkan hubungan yang baik yang merupakan suatu keharusan bagi perguruan tinggi (Mokodompri, F dan Luneto, B. 2019). Semakin tinggi suatu instansi pendidikan maka seluruh pelayanan akademik harus selalu ditingkatkan dan mampu memenuhi harapan siswa.

Kepuasan mahasiswa selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan akademik memiliki tantangan lain selama proses pembelajaran di perguruan tinggi. Beberapa faktor lain dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yaitu berkenaan dengan mutu kinerja dosen. Peningkatan jumlah mahasiswa yang masuk ke perguruan tinggi mengalami peningkatan yang pesat sehingga membutuhkan jumlah dosen untuk mengimbangi penambahan tersebut, oleh karena itu perguruan tinggi menambah jumlah dosen, namun tidak seluruh dosen memiliki kualitas yang baik, untuk meningkatkan kualitas dan mutu dosen tidak semua perguruan tinggi memiliki dana yang mampu menunjang pembinaan secara merata, hal ini menjadi salah satu permasalahan yang tentu saja menghambat peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi ( Razak, Y. et.al. 2016). Keberhasilan mahasiswa dalam belajar sangat bergantung pada mutu dosen yang berkualitas.

Kinerja dosen sebagai tenaga pendidik dalam perguruan tinggi dituntut untuk memperlihatkan kinerja yang baik. Dengan begitu mahasiswa akan mudah menguasai dan mempelajari seluruh aspek pembelajaran dan mampu menghasilkan mahasiswa yang berprestasi (Novita, M dan Yulianti, P. 2020). Perguruan tinggi harus menghadirkan dosen yang berkualitas untuk memenuhi harapan dan ketercapaian peningkatan sumber daya manusia di masa yang akan datang. Kinerja dosen merupakan hal penting yang harus diperhatikan di perguruan tinggi.

Selain faktor pelayanan akademik dan kinerja dosen, faktor fasilitas belajar mahasiswa tidak dapat dikesampingkan begitu saja. Menurut (Kurbani, 2017) fasilitas yang dimiliki oleh lembaga Pendidikan seperti universitas

sebaiknya merupakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal dimana dapat digunakan oleh dosen untuk mengajar dan digunakan untuk melakukan kegiatan lainnya yang berguna sebagai sarana pengembangan bakat dan kemampuan siswa. Jenis-jenis fasilitas itu antara lain dapat berupa perpustakaan, laboratorium, pusat komputer dan internet, program Pendidikan Bahasa serta kantor untuk melakukan pelayanan akademik untuk mahasiswa.

Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi merupakan salah satu Universitas yang masuk di peringkat lima besar sebagai Universitas Islam Terbaik Indonesia versi THE WUR 2024. Lahirnya Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tidak terlepas dari perkembangan Agama Islam dan Lembaga pendidikan islam yang ada di provinsi Jambi setelah sebelumnya dikenal dengan IAIN dan telah bertransformasi menjadi Universitas Islam Negeri pada tanggal 7 April 2017.

**Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa UIN STS Jambi**

No	Tahun Akademik	Profesi	D-3	S-1	S-2	S-3	Jumlah
1	2019 Ganjil	0	2	15.259	1.006	137	16.404
2	2019 Genap	0	2	15.006	1.025	178	16.211
3	2020 Ganjil	0	0	17.207	1.106	241	18.554
4	2020 genap	0	2	15.955	1.291	241	17.489
5	2021 Ganjil	0	0	20.098	1.313	316	21.727
6	2021 Genap	0	0	18.625	1.524	316	20.465
7	2022 Ganjil	0	0	23.162	948	183	24.293
8	2022 genap	234	0	19.630	900	331	21.095
9	2023 Ganjil	222	0	27.438	1.744	413	29.817

Sumber: *Pddikti.kemdikbud Tahun 2024*

**Tabel 1.2 Jumlah Dosen dan Tenaga Kerja UIN STS Jambi 2024**

No	Kriteria	Jumlah
1	PNS Dosen	395 orang
2	PNS Non Dosen	125 Orang
3	PPPK Dosen	89 Orang
4	PPPK Non Dosen	58 Orang
5	DTBLU (Dosen Tetap Badan Layanan Umum)	105 Orang
6	DTBPNS (Dosen Tetap Bukan Pegawai Negeri Sipil)	29 Orang
7	Non ASN Kontrak	138 Orang
	<b>Jumlah</b>	<b>939 Orang</b>

Sumber: *Bagian Organisasi Kepegawaian UIN STS Jambi 2024*

Tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem pendidikan di perguruan tinggi dapat dirasakan oleh mahasiswa. Dengan masih terbatasnya sistem pemakaian teknologi dalam proses pelaksanaan di perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilihat dari bentuk pelayanan dengan jumlah peningkatan mahasiswa yang masuk tiap tahunnya dan dengan total jumlah dosen sebanyak 564 orang. Maka dengan pemaparan diatas, maka peneliti melihat perlunya mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik, fasilitas belajar dan kinerja dosen di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang baru saja reformasi menjadi salah satu lokomotif perubahan sosial unggul nasional menuju internasional. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan akademik, fasilitas belajar dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa universitas islam negeri sulthan thaha Saifuddin jambi”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem pendidikan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti perubahan kurikulum, kebijakan, sarana dan prasarana yang tidak memadai, serta disparitas pendidikan di berbagai daerah.
2. Mahasiswa sebagai pusat dari pengelolaan pendidikan tinggi membutuhkan layanan yang berkualitas untuk mendukung proses pembelajaran. Jika layanan akademik dan kualitas dosen tidak sesuai harapan, maka kepuasan mahasiswa akan menurun.
3. Perguruan tinggi seperti Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi menghadapi keterbatasan dalam penerapan teknologi dan peningkatan jumlah mahasiswa setiap tahun, yang mempengaruhi efektivitas layanan akademik.
4. Peningkatan jumlah mahasiswa memerlukan peningkatan jumlah dosen. Namun, tidak semua dosen memiliki kualitas yang memadai, sehingga berpotensi mempengaruhi mutu pendidikan.
5. Untuk mencapai kepuasan mahasiswa, diperlukan evaluasi terhadap layanan akademik dan kinerja dosen guna memastikan bahwa kebutuhan mahasiswa terpenuhi sesuai dengan standar mutu yang diharapkan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan akademik pelayanan yang dilakukan oleh instansi yang kemudian diberikan kepada mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan belajarnya.

2. Fasilitas belajar yang dilakukan oleh instansi yang kemudian diberikan kepada mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan belajarnya.
3. Kinerja dosen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja dosen yang Berdasarkan tiga kompetensi, yaitu pedagogil, profesionalisme dan kepribadian.
4. Kepuasan mahasiswa adalah sejauh mana anggapan layanan akademik dan kinerja staf serta dosen dapat memenuhi harapan para mahasiswa.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?
2. Apakah terdapat pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Umum
  - a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas belajar terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
  - c. Untuk mengetahui pengaruh kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Tujuan Khusus
- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam hal layanan akademik, kinerja dosen dan kepuasan mahasiswa.
  - b. Untuk memperoleh data-data yang dapat digunakan untuk bahan evaluasi peningkatan layanan akademik dan mutu dosen dalam meningkatkan kualitas di Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam strategi peningkatan dan kemajuan perguruan tinggi.
  - b. Dapat dijadikan bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya pada kajian yang sama dengan ruang lingkup yang lebih luas dan mendalam dalam manajemen perguruan tinggi.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sebagai objek penelitian, diharapkan menjadi masukan untuk pengembangan layanan dan kinerja dosen.

- b. Bermanfaat sebagai referensi oleh para pembuat keputusan di lingkungan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dalam Upaya peningkatan mutu pendidikan.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai layanan akademik, Fasilitas belajar dan kinerja dosen terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- d. Bagi peneliti untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam dunia pendidikan.