

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendidikan tinggi memegang peranan penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, yang pada gilirannya akan berdampak pada kemajuan suatu bangsa. Dalam era globalisasi saat ini, kualitas layanan pendidikan menjadi salah satu aspek yang semakin diperhatikan oleh masyarakat. Lembaga Pendidikan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang harus memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunanya, yaitu para siswa, orang tua, dan masyarakat luas. Lembaga Pendidikan juga dituntut untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pendidikan.

Peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi telah menjadi fokus utama di berbagai negara dalam upaya meningkatkan daya saing global. Institusi pendidikan tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan akademik berkualitas, tetapi juga menciptakan pengalaman belajar yang relevan, inovatif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta dunia kerja. Dalam rangka menyukseskan program pendidikan yang telah dicanangkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbud Ristek), yaitu kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020, bahwa dijelaskan mengenai masa dan beban belajar mahasiswa. MBKM menjadi suatu inovasi untuk membantu mahasiswa lebih adaptif dan berpengalaman dalam mempersiapkan kebutuhan karir menuju dunia kerja.

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), yang diluncurkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, menjadi salah satu terobosan dalam menjawab tantangan tersebut. Program ini dirancang untuk memberikan kebebasan kepada mahasiswa dalam mengeksplorasi potensi diri melalui pembelajaran yang fleksibel, kolaboratif, dan berbasis pada praktik nyata. Masyarakat (mahasiswa) sebagai konsumen jasa pendidikan kini lebih kritis dalam menilai kualitas layanan yang diterima. Mereka tidak hanya mengharapkan kualitas pengajaran yang baik, tetapi juga pelayanan yang efisien. Keberhasilan implementasi program MBKM tidak terlepas dari kualitas layanan yang disediakan oleh penyedia program maupun institusi pendidikan.

Menurut Parasuraman *et al.*, (1988), kualitas layanan adalah kesenjangan antara harapan pengguna dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks pendidikan tinggi, kualitas layanan mencakup berbagai aspek, seperti pelayanan administrasi, fasilitas pendukung, dukungan akademik, serta integrasi program dengan kebutuhan dunia industri. Kualitas layanan yang optimal diyakini mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan program MBKM. Sedangkan ketidakpuasan terhadap layanan ini bisa berdampak negatif pada citra lembaga pendidikan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepercayaan publik (mahasiswa) dan daya saing institusi tersebut.

Kualitas layanan yang tinggi memungkinkan mahasiswa untuk fokus pada kegiatan utama program tanpa terganggu oleh masalah administratif lainnya, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka. Lebih lanjut, kepuasan mahasiswa terhadap layanan dapat memengaruhi loyalitas mereka terhadap

institusi. Penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa yang puas cenderung memiliki komitmen yang lebih besar untuk menyelesaikan studi mereka dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan kampus.

Selain itu, pemerintah dan sektor bisnis juga turut mendorong lembaga pendidikan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini dilakukan dengan memberikan berbagai kebijakan dan dukungan, baik dalam bentuk regulasi maupun bantuan finansial, yang bertujuan untuk memastikan lembaga pendidikan mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Pada saat yang sama, lembaga pendidikan juga dituntut untuk lebih inovatif dalam menciptakan layanan yang tidak hanya efektif, tetapi juga relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan penggunanya.

Kepuasan mahasiswa sebagai salah satu pengguna utama jasa pendidikan sangat bergantung pada bagaimana institusi Pendidikan mengelola kualitas layanan yang mereka tawarkan. Menurut Kotler (2011), kepuasan pengguna jasa adalah hasil dari perbandingan antara harapan yang dimiliki pengguna dengan kenyataan yang diterima. Ketika lembaga pendidikan mampu memberikan layanan yang berkualitas serta didukung oleh teknologi yang memadai, harapan mahasiswa dapat terpenuhi, bahkan terlampaui, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mereka.

Namun, kepuasan mahasiswa tidak hanya bergantung pada kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga pada faktor kepercayaan mahasiswa terhadap institusi. Kepercayaan mahasiswa (*students trust*) adalah keyakinan mahasiswa bahwa institusi mampu memenuhi komitmen dan memberikan manfaat sesuai harapan mereka. Menurut Lewicki *et al.*, (2006), kepercayaan merupakan elemen penting

dalam menciptakan hubungan yang langgeng antara penyedia layanan dan pengguna, yang dalam konteks pendidikan dapat mendorong loyalitas dan keterlibatan mahasiswa. Dengan demikian, kepercayaan mahasiswa berpotensi menjadi faktor mediasi yang signifikan dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan.

Meski demikian, penelitian terkait peran mediasi kepercayaan mahasiswa dalam pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam program MBKM masih relatif terbatas. Padahal, analisis mediasi menurut Baron & Kenny (1986), memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana variabel perantara dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen. Selain itu, mengkaji peran kepercayaan mahasiswa dapat memberikan kontribusi teoritis yang penting bagi pengelola institusi pendidikan tinggi untuk meningkatkan mutu layanan MBKM.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa setelah mengikuti program MBKM cukup tinggi. Namun, masih terdapat beberapa indikasi yang mengarah pada masalah kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan mahasiswa. Masih terdapat mahasiswa yang merasa terkendala dengan layanan yang diberikan. Hal ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya kejelasan informasi terkait program MBKM, pengurusan dokumen akademik, dan ketidaksesuaian harapan mahasiswa baik dari segi pengalaman, output dan juga manfaat. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan layanan yang diterima. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap

kepuasan mahasiswa, serta mengeksplorasi faktor-faktor yang dapat memediasi hubungan tersebut, seperti kepercayaan mahasiswa.

Merujuk pada penelitian sebelumnya oleh Yulia, I. A., Mutmainah, I., Marnilin, F., & Mahfudi, A. Z. (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelaksanaan program MBKM. Selanjutnya, Wahib Assyahri, Mardaus (2023) mengungkapkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Adjusted R Square* sebesar 68,1% (0,681). Secara keseluruhan, penelitian penelitian terdahulu telah mengidentifikasi hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan mahasiswa. Namun, penelitian terkait peran mediasi kepercayaan mahasiswa dalam pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa dalam program MBKM masih relatif terbatas. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk melengkapi celah penelitian tersebut dengan mengkaji analisis efek mediasi *student trust*, kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan.

Berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka peneliti ingin melakukan kajian lebih, dengan judul **“Analisis Efek Mediasi *Students Trust* Atas Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Mengikuti Program MBKM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Masih adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan dengan kenyataan yang diterima, seperti kurangnya efektivitas pengelolaan informasi, pengurusan dokumen akademik, dan ketidaksesuaian harapan mahasiswa seperti pengalaman, output dan manfaat.
2. Kualitas layanan yang kurang dapat menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap institusi, sehingga berdampak pada kepuasan mereka.
3. Kepercayaan mahasiswa terhadap institusi pendidikan belum secara komprehensif dikaji sebagai faktor mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan mahasiswa, khususnya dalam konteks program MBKM.
4. Masih terbatasnya penelitian empiris yang mengkaji hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa dalam program MBKM, terutama dalam konteks lokal seperti di Universitas Jambi.
5. Belum adanya strategi layanan berbasis bukti yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan mahasiswa, dan meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam mengikuti program MBKM.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, teridentifikasi berbagai aspek yang berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa. Namun, mengingat keterbatasan ruang lingkup penelitian, tidak semua aspek dapat ditelaah secara menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini akan menitik beratkan pada dua variabel utama, kualitas layanan serta kepercayaan mahasiswa dalam

konteks program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM). Kedua faktor ini dipilih atas dasar dugaan bahwa keduanya memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa mengikuti program MBKM, khususnya mahasiswa Program Studi Administrasi Pendidikan Angkatan 2021 dan 2022.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dirumuskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara langsung antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)?
2. Apakah terdapat pengaruh secara langsung antara *Student Trust* terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)?
3. Apakah terdapat pengaruh secara langsung antara Kualitas Layanan terhadap *Student Trust* mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)?
4. Apakah terdapat pengaruh secara tidak langsung antara Kualitas Layanan melalui *Student Trust* terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)

2. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara Student Trust terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)
3. Untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara Kualitas Layanan terhadap Student Trust mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)
4. Untuk mengetahui pengaruh secara tidak langsung antara Kualitas Layanan melalui *Student Trust* terhadap Kepuasan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM)

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu terdiri dari manfaat secara :

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penulis mengharapkan penelitian ini bisa membantu dalam menambah pengetahuan dan keterampilan serta wawasan pembaca dalam memahami lebih dalam untuk pengembangan literasi. Terutama pada teori yang berkenaan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa administrasi pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini mampu dapat menambah segi pengalaman dan wawasan penulis untuk memahami berbagai faktor

yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa administrasi pendidikan dalam mengikuti program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).

b. Manfaat bagi mahasiswa

Memberikan pemahaman tentang pentingnya peran kepercayaan dalam mendukung kepuasan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan, sehingga mereka lebih aktif dalam menyampaikan kebutuhan dan harapan kepada pengelola maupun institusi, serta memberikan rujukan bagi penelitian lanjutan yang ingin mengeksplorasi lebih dalam aspek kualitas layanan, kepercayaan mahasiswa, atau kepuasan mahasiswa dalam konteks serupa atau berbeda.

c. Manfaat bagi pengelola

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi baik terhadap pelaksana kebijakan MBKM mengenai pertimbangan-pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan sehingga output yang diterima dapat memberikan kepuasan yang signifikan.